

**ANEXO A. Diagnóstico De Evaluación Sistema de Gestión se Calidad según NTC - ISO 9001-2015**

| DIAGNOSTICO DE EVALUACION SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD SEGÚN NTC ISO 9001-2015  |   |                           |   |    |     |
|--|---|---------------------------|---|----|-----|
| <b>CRITERIOS DE CALIFICACION:</b> A. Cumple completamente con el criterio enunciado (10 puntos: Se establece, se implementa y se mantiene; Corresponde a las fase de Verificar y Actuar para la Mejora del sistema); B. cumple parcialmente con el criterio enunciado (5 puntos: Se establece, se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase del Hacer del sistema); C. Cumple con el mínimo del criterio enunciado (3 puntos: Se establece, no se implementa, no se mantiene; Corresponde a las fase de identificación y Planeación del sistema); D. No cumple con el criterio enunciado (0 puntos: no se establece, no se implementa, no se mantiene N/S). |   |                           |   |    |     |
| No.  | NUMERALES   | CRITERIO DE CALLIFICACION |   |    |     |
|  |   | A-V                       | H | P  | N/S |
|  |   | A                         | B | C  | D   |
| <b>4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN</b>  |   |                           |   |    |     |
| <b>4.1 COMPRESION DE LA ORGANIZACIÓN Y SU CONTEXTO</b>   |   | 10                        | 5 | 3  | 0   |
| 1  | Se determinan las cuestiones externas e internas que son pertinentes para el propósito y dirección estratégica de la organización.  |                           |   |    | 0   |
| 2  | Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas cuestiones externas e internas.   |                           |   |    | 0   |
| <b>4.2 COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS</b>  |   |                           |   |    |     |
| <b>SE HAN DETERMINADO LAS PARTES INTERESADAS QUE SON PERTINENTES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SST DE LA ORGANIZACIÓN</b>   |   |                           |   |    |     |
| 3  | Se ha determinado las partes interesadas y los requisitos de estas partes interesadas para el sistema de gestión de Calidad.  |                           |   | 3  |     |
| 4  | Se realiza el seguimiento y la revisión de la información sobre estas partes interesadas y sus requisitos.  |                           |   |    | 0   |
| <b>4.3 DETERMINACION DEL ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>   |   |                           |   |    |     |
| <b>Primer Párrafo</b>  |   |                           |   |    |     |
| <b>Se tiene determinado el alcance según:</b>  |   |                           |   |    |     |
| <b>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica.</b>  |   |                           |   |    |     |
| <b>Debe estar documentado y disponible.</b>  |   |                           |   |    |     |
| 5  | El alcance del SGC, se ha determinado según:<br>Procesos operativos, productos y servicios, instalaciones físicas, ubicación geográfica   |                           |   |    | 0   |
| 6  | El alcance del SGC se ha determinado teniendo en cuenta los problemas externos e internos, las partes interesadas y sus productos y servicios?  |                           |   | 3  |     |
| 7  | Se tiene disponible y documentado el alcance del Sistema de Gestion.  |                           |   |    | 0   |
| 8  | Se tiene justificado y/o documentado los requisitos (exclusiones) que no son aplicables para el Sistema de Gestion?   |                           |   |    | 0   |
| <b>4.4 SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD Y SUS PROCESOS</b>   |   |                           |   |    |     |
| 9  | Se tienen identificados los procesos necesarios para el sistema de gestión de la organización   |                           |   | 3  |     |
| 10   | Se tienen establecidos los criterios para la gestion de los procesos teniendo en cuenta las responsabilidades, procedimientos, medidas de control e indicadores de desempeño necesarios que permitan la efectiva operación y control de los mismos. |                           |   | 3  |     |
| 11   | Se mantiene y conserva informacion documentada que permita apoyar la operación de estos procesos.   |                           |   | 3  |     |
| <b>SUBTOTAL</b>  |   | 0                         | 0 | 15 | 0   |

| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                          |  | 14% |   |   |   |
|--|--|-----|---|---|---|
| <b>5. LIDERAZGO</b>  |  |     |   |   |   |
| <b>5.1 LIDERAZGO Y COMPROMISO GERENCIAL</b>                          |  |     |   |   |   |
| 1  | Se demuestra responsabilidad por parte de la alta dirección para la eficacia del SGC.  |     | 3 |   |   |
| <b>5.1.2 Enfoque al cliente</b>                                      |  |     |   |   |   |
| 2  | La gerencia garantiza que los requisitos de los clientes de determinan y se cumplen.   |     | 5 |   |   |
| 3  | Se determinan y consideran los riesgos y oportunidades que puedan afectar a la conformidad de los productos y servicios y a la capacidad de aumentar la satisfacción del cliente.  |     |   |   | 0 |
| <b>5.2 POLITICA</b>  |  |     |   |   |   |
| <b>5.2.1 ESTABLECIMIENTO DE LA POLITICA</b>                          |  |     |   |   |   |
| 4  | La política de calidad con la que cuenta actualmente la organización está acorde con los propósitos establecidos.  |     |   |   | 0 |
| <b>5.2.2 Comunicación de la política de calidad</b>                  |  |     |   |   |   |
| 5  | Se tiene disponible a las partes interesadas, se ha comunicado dentro de la organización.  |     |   |   | 0 |
| <b>5.3 ROLES, RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES EN LA ORGANIZACIÓN</b> |  |     |   |   |   |
| 6  | Se han establecido y comunicado las responsabilidades y autoridades para los roles pertinentes en toda la organización.  |     | 3 |   |   |
| <b>SUBTOTAL</b>  |  | 0   | 5 | 6 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                          |  | 18% |   |   |   |
| <b>6. PLANIFICACION</b>  |  |     |   |   |   |
| <b>6.1 ACCIONES PARA ABORDAR RIESGOS Y OPORTUNIDADES</b>             |  |     |   |   |   |
| 1  | Se han establecido los riesgos y oportunidades que deben ser abordados para asegurar que el SGC logre los resultados esperados.  |     | 3 |   |   |
| 2  | La organización ha previsto las acciones necesarias para abordar estos riesgos y oportunidades y los ha integrado en los procesos del sistema.   |     |   |   | 0 |
| <b>6.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD Y PLANIFICACION PARA LOGRARLOS</b>    |  |     |   |   |   |
| 3  | Que acciones se han planificado para el logro de los objetivos del SIG-HSQ, programas de gestion?  |     |   |   | 0 |
| 4  | Se manatiene informacion documentada sobre estos objetivos   |     |   |   | 0 |
| <b>6.3 PLANIFICACION DE LOS CAMBIOS</b>                              |  |     |   |   |   |
| 5  | Existe un proceso definido para determinar la necesidad de cambios en el SGC y la gestión de su implementación?  |     |   |   | 0 |
| <b>SUBTOTAL</b>  |  | 0   | 0 | 3 | 0 |
| Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)                          |  | 6%  |   |   |   |
| <b>7. APOYO</b>  |  |     |   |   |   |
| <b>7.1 RECURSOS</b>  |  |     |   |   |   |
| <b>7.1.1 Generalidades</b>   |  |     |   |   |   |
| 1  | La organización ha determinado y proporcionado los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora continua del SGC (incluidos los requisitos de las personas, mediambientales y de infraestructura)                                   |     | 3 |   |   |
| <b>7.1.5 Recursos de seguimiento y medicion</b>                      |  |     |   |   |   |
| <b>7.1.5.1 Generalidades</b>   |  |     |   |   |   |
| 2  | En caso de que el monitoreo o medición se utilice para pruebas de conformidad de productos y servicios a los requisitos especificados, ¿se han determinado los recursos necesarios para garantizar un seguimiento válido y fiable, así como la medición de los resultados? |     |   |   | 0 |

|   |   |            |   |    |   |
|---|---|------------|---|----|---|
| <b>7.1.5.2 Trazabilidad de las mediciones</b>                               |   |            |   |    |   |
| 3   | Dispone de métodos eficaces para garantizar la trazabilidad durante el proceso operacional.   |            |   | 3  |   |
| <b>7.1.6 Conocimientos de la organización</b>                               |   |            |   |    |   |
| 4   | Ha determinado la organización los conocimientos necesarios para el funcionamiento de sus procesos y el logro de la conformidad de los productos y servicios y, ha implementado un proceso de experiencias adquiridas.  |            |   | 3  |   |
| <b>7.2 COMPETENCIA</b>  |   |            |   |    |   |
| 5   | La organización se ha asegurado de que las personas que puedan afectar al rendimiento del SGC son competentes en cuestión de una adecuada educación, formación y experiencia, ha adoptado las medidas necesarias para asegurar que puedan adquirir la competencia necesaria |            |   |    | 0 |
| <b>7.3 TOMA DE CONCIENCIA</b>   |   |            |   |    |   |
| 6   | Existe una metodología definida para la evaluación de la eficacia de las acciones formativas emprendidas.   |            |   |    | 0 |
| <b>7.4 COMUNICACIÓN</b>   |   |            |   |    |   |
| 7   | Se tiene definido un procedimiento para las comunicaciones internas y externas del SIG dentro de la organización.   |            |   |    | 0 |
| <b>7.5 INFORMACION DOCUMENTADA</b>  |   |            |   |    |   |
| <b>7.5.1 Generalidades</b>  |   |            |   |    |   |
| 8   | Se ha establecido la información documentada requerida por la norma y necesaria para la implementación y funcionamiento eficaces del SGC.   |            |   | 3  |   |
| <b>7.5.2 Creacion y actualizacion</b>                                       |   |            |   |    |   |
| 9   | Existe una metodología documentada adecuada para la revisión y actualización de documentos.   |            |   |    | 0 |
| <b>7.5.3 Control de la informacion documentada</b>                          |   |            |   |    |   |
| 10  | Se tiene un procedimiento para el control de la informacion documentada requerida por el SGC.   |            |   |    | 0 |
| <b>SUBTOTAL</b>   |   | 0          | 0 | 12 | 0 |
| <b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>                          |   | <b>12%</b> |   |    |   |
| <b>8. OPERACIÓN</b>   |   |            |   |    |   |
| <b>8.1 PLANIFICACION Y CONTROL OPERACIONAL</b>                              |   |            |   |    |   |
| 1   | Se planifican, implementan y controlan los procesos necesarios para cumplir los requisitos para la provision de servicios.  |            |   | 3  |   |
| 2   | La salida de esta planificación es adecuada para las operaciones de la organización.  |            |   | 3  |   |
| 3   | Se asegura que los procesos contratados externamente estén controlados.   |            |   | 3  |   |
| 4   | Se revisan las consecuencias de los cambios no previstos, tomando acciones para mitigar cualquier efecto adverso.   |            |   |    | 0 |
| <b>8.2 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                        |   |            |   |    |   |
| <b>8.2.1 Comunicación con el cliente</b>                                    |   |            |   |    |   |
| 5   | La comunicación con los clientes incluye información relativa a los productos y servicios.  |            |   |    | 0 |
| 6   | Se obtiene la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas.  |            |   | 3  |   |
| 7   | Se establecen los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.  |            |   |    | 0 |
| <b>8.2.2 Determinacion de los requisitos para los productos y servicios</b> |   |            |   |    |   |
| 8   | Se determinan los requisitos legales y reglamentarios para los productos y servicios que se ofrecen y aquellos considerados necesarios para la organización.  |            |   |    | 0 |
| <b>8.2.3 Revision de los requisitos para los productos y servicios</b>      |   |            |   |    |   |

|   |  |   |   |   |
|---|--|---|---|---|
| 9   | La organización se asegura que tiene la capacidad de cumplir los requisitos de los productos y servicios ofrecidos.  | 5 |   |   |
| 10  | La organización revisa los requisitos del cliente antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a este.   | 5 |   |   |
| 11  | Se confirma los requisitos del cliente antes de la aceptación por parte de estos, cuando no se ha proporcionado información documentada al respecto.   | 5 |   |   |
| 12  | Se asegura que se resuelvan las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.  |   | 3 |   |
| 13  | Se conserva la información documentada, sobre cualquier requisito nuevo para los servicios.  |   |   | 0 |
| <b>8.2.4 Cambios en los requisitos para los productos y servicios</b> |  |   |   |   |
| 14  | Las personas son conscientes de los cambios en los requisitos de los productos y servicios, se modifica la información documentada pertinente a estos cambios.   |   |   | 0 |
| <b>8.3 DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>           |  |   |   |   |
| <b>8.3.1 Generalidades</b>  |  |   |   |   |
| 15  | Se establece, implementa y mantiene un proceso de diseño y desarrollo que sea adecuado para asegurar la posterior provisión de los servicios.  | 5 |   |   |
| <b>8.3.2 Planificación del diseño y desarrollo</b>                    |  |   |   |   |
| 16  | La organización determina todas las etapas y controles necesarios para el diseño y desarrollo de productos y servicios.  |   | 3 |   |
| <b>8.3.3 Entradas para el diseño y desarrollo</b>                     |  |   |   |   |
| 17  | Al determinar los requisitos esenciales para los tipos específicos de productos y servicios a desarrollar, se consideran los requisitos funcionales y de desempeño, los requisitos legales y reglamentarios.         |   | 3 |   |
| 18  | Se resuelven las entradas del diseño y desarrollo que son contradictorias.   |   |   | 0 |
| 19  | Se conserva información documentada sobre las entradas del diseño y desarrollo.  |   | 3 |   |
| <b>8.3.4 Controles del diseño y desarrollo</b>                        |  |   |   |   |
| 20  | Se aplican los controles al proceso de diseño y desarrollo, se definen los resultados a lograr.  |   | 3 |   |
| 21  | Se realizan las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.  |   | 3 |   |
| 22  | Se realizan actividades de verificación para asegurar que las salidas del diseño y desarrollo cumplen los requisitos de las entradas.  |   | 3 |   |
| 23  | Se aplican controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurar que: se toma cualquier acción necesaria sobre los problemas determinados durante las revisiones, o las actividades de verificación y validación |   | 3 |   |
| 24  | Se conserva información documentada sobre las acciones tomadas.  |   |   | 0 |
| <b>8.3.5 Salidas del diseño y desarrollo</b>                          |  |   |   |   |
| 25  | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: cumplen los requisitos de las entradas   | 5 |   |   |
| 26  | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: son adecuadas para los procesos posteriores para la provisión de productos y servicios   |   | 3 |   |
| 27  | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: incluyen o hacen referencia a los requisitos de seguimiento y medición, cuando sea apropiado, y a los criterios de aceptación                                    |   | 3 |   |
| 28  | Se asegura que las salidas del diseño y desarrollo: especifican las características de los productos y servicios, que son esenciales para su propósito previsto y su provisión segura y correcta.                    | 5 |   |   |
| 29  | Se conserva información documentada sobre las salidas del diseño y desarrollo.   |   |   | 0 |

| <b>8.3.6 Cambios del diseño y desarrollo</b>   |   |  |   |   |
|--|---|--|---|---|
| 30   | Se identifican, revisan y controlan los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios  |  |   | 0 |
| 31   | Se conserva la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos.                                 |  |   | 0 |
| <b>8.4 CONTROL DE LOS PROCESOS, PRODUCTOS Y SERVICIOS SUMINISTRADOS EXTERNAMENTE</b> |   |  |   |   |
| <b>8.4.1 Generalidades</b>   |   |  |   |   |
| 32   | La organización asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente son conforme a los requisitos.   |  | 3 |   |
| 33   | Se determina los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.  |  |   | 0 |
| 34   | Se determina y aplica criterios para la evaluación, selección, seguimiento del desempeño y la reevaluación de los proveedores externos.   |  |   | 0 |
| 35   | Se conserva información documentada de estas actividades  |  |   | 0 |
| <b>8.4.2 Tipo y alcance del control</b>  |   |  |   |   |
| 36   | La organización se asegura que los procesos, productos y servicios suministrados externamente no afectan de manera adversa a la capacidad de la organización de entregar productos y servicios, conformes de manera coherente a sus clientes. |  |   | 0 |
| 37   | Se definen los controles a aplicar a un proveedor externo y las salidas resultantes.  |  |   | 0 |
| 38   | Considera el impacto potencial de los procesos, productos y servicios suministrados externamente en la capacidad de la organización de cumplir los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.                          |  | 3 |   |
| 39   | Se asegura que los procesos suministrados externamente permanecen dentro del control de su sistema de gestión de la calidad.  |  |   | 0 |
| 40   | Se determina la verificación o actividades necesarias para asegurar que los procesos, productos y servicios cumplen con los requisitos.   |  |   | 0 |
| <b>8.4.3 Información para los proveedores externos</b>                               |   |  |   |   |
| 41   | La organización comunica a los proveedores externos sus requisitos para los procesos, productos y servicios.  |  | 3 |   |
| 42   | Se comunica la aprobación de productos y servicios, métodos, procesos y equipos, la liberación de productos y servicios.  |  |   | 0 |
| 43   | Se comunica la competencia, incluyendo cualquier calificación requerida de las personas.  |  |   | 0 |
| 44   | Se comunica las interacciones del proveedor externo con la organización.  |  |   | 0 |
| 45   | Se comunica el control y seguimiento del desempeño del proveedor externo aplicado por la organización.  |  |   | 0 |
| <b>8.5 PRODUCCION Y PROVISION DEL SERVICIO</b>                                       |   |  |   |   |
| <b>8.5.1 Control de la producción y de la provisión del servicio</b>                 |   |  |   |   |
| 46   | Se implementa la producción y provisión del servicio bajo condiciones controladas.  |  | 3 |   |
| 47   | Dispone de información documentada que defina las características de los productos a producir, servicios a prestar, o las actividades a desempeñar.   |  |   | 0 |
| 48   | Dispone de información documentada que defina los resultados a alcanzar.  |  |   | 0 |
| 49   | Se controla la disponibilidad y el uso de recursos de seguimiento y medición adecuados  |  |   | 0 |

|  |  |  |   |   |    |
|--|--|--|---|---|----|
| 50   | Se controla la implementación de actividades de seguimiento y medición en las etapas apropiadas.   |  |   |   | 0  |
| 51   | Se controla el uso de la infraestructura y el entorno adecuado para la operación de los procesos.  |  |   | 3 |    |
| 52   | Se controla la designación de personas competentes.  |  |   | 3 |    |
| 53   | Se controla la validación y revalidación periódica de la capacidad para alcanzar los resultados planificados.  |  |   | 3 |    |
| 54   | Se controla la implementación de acciones para prevenir los errores humanos.   |  |   | 3 |    |
| 55   | Se controla la implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega.  |  | 5 |   |    |
| <b>8.5.2 Identificación y trazabilidad</b>                                 |  |  |   |   |    |
| 56   | La organización utiliza medios apropiados para identificar las salidas de los productos y servicios.   |  | 5 |   |    |
| 57   | Identifica el estado de las salidas con respecto a los requisitos.   |  |   | 3 |    |
| 58   | Se conserva información documentada para permitir la trazabilidad.   |  |   |   | 0  |
| <b>8.5.3 Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos</b> |  |  |   |   |    |
| 59   | La organización cuida la propiedad de los clientes o proveedores externos mientras esta bajo el control de la organización o siendo utilizada por la misma.  |  |   | 3 |    |
| 60   | Se Identifica, verifica, protege y salvaguarda la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación en los productos y servicios.                 |  |   |   | 0  |
| 61   | Se informa al cliente o proveedor externo, cuando su propiedad se pierda, deteriora o de algún otro modo se considere inadecuada para el uso y se conserva la información documentada sobre lo ocurrido. |  |   |   | 0  |
| <b>8.5.4 Preservación</b>  |  |  |   |   |    |
| 62   | La organización preserva las salidas en la producción y prestación del servicio, en la medida necesaria para asegurar la conformidad con los requisitos.   |  |   | 3 |    |
| <b>8.5.5 Actividades posteriores a la entrega</b>                          |  |  |   |   |    |
| 63   | Se cumplen los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.   |  | 5 |   |    |
| 64   | Al determinar el alcance de las actividades posteriores a la entrega la organización considero los requisitos legales y reglamentarios.  |  |   | 3 |    |
| 65   | Se consideran las consecuencias potenciales no deseadas asociadas a sus productos y servicios.   |  |   |   | 0' |
| 66   | Se considera la naturaleza, el uso y la vida útil prevista de sus productos y servicios.   |  |   |   | 0  |
| 67   | Considera los requisitos del cliente.  |  |   | 3 |    |
| 68   | Considera la retroalimentación del cliente.  |  |   | 3 |    |
| <b>8.5.6 Control de cambios</b>  |  |  |   |   |    |
| 69   | La organización revisa y controla los cambios en la producción o la prestación del servicio para asegurar la conformidad con los requisitos.   |  |   |   | 0  |
| 70   | Se conserva información documentada que describa la revisión de los cambios, las personas que autorizan o cualquier acción que surja de la revisión.   |  |   |   | 0  |
| <b>8.6 LIBERACION DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS</b>                         |  |  |   |   |    |
| 71   | La organización implementa las disposiciones planificadas para verificar que se cumplen los requisitos de los productos y servicios.   |  |   |   | 0  |
| 72   | Se conserva la información documentada sobre la liberación de los productos y servicios.   |  |   |   | 0  |

|   |  |            |    |    |          |
|---|--|------------|----|----|----------|
| 73  | Existe evidencia de la conformidad con los criterios de aceptación.  |            |    |    | 0        |
| 74  | Existe trazabilidad a las personas que autorizan la liberación.  |            |    | 3  |          |
| <b>8.7 CONTROL DE LAS SALIDAS NO CONFORMES</b>          |  |            |    |    |          |
| 75  | La organización se asegura que las salidas no conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega.   |            |    |    | 0        |
| 76  | La organización toma las acciones adecuadas de acuerdo a la naturaleza de la no conformidad y su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.   |            |    |    | 0        |
| 77  | Se verifica la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.   |            |    | 3  |          |
| 78  | La organización trata las salidas no conformes de una o más maneras  |            |    | 3  |          |
| 79  | La organización conserva información documentada que describa la no conformidad, las acciones tomadas, las concesiones obtenidas e identifique la autoridad que decide la acción con respecto a la no conformidad. |            |    |    | <b>0</b> |
| <b>SUBTOTAL</b>   |  | 0          | 45 | 93 | 0        |
| <b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>      |  | <b>17%</b> |    |    |          |
| <b>9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO</b>                      |  |            |    |    |          |
| <b>9.1 SEGUIMIENTO, MEDICION, ANALISIS Y EVALUACION</b> |  |            |    |    |          |
| <b>9.1.1 Generalidades</b>                              |  |            |    |    |          |
| 1   | La organización determina que necesita seguimiento y medición.   |            |    |    | 0        |
| 2   | Determina los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación para asegurar resultados validos.  |            |    |    | 0        |
| 3   | Determina cuando se lleva a cabo el seguimiento y la medición.   |            |    |    | 0        |
| 4   | Determina cuando analizar y evaluar los resultados del seguimiento y medición.   |            |    |    | 0        |
| 5   | Evalúa el desempeño y la eficacia del SGC.   |            |    |    | 0        |
| 6   | Conserva información documentada como evidencia de los resultados.   |            |    |    | 0        |
| <b>9.1.2 Satisfaccion del cliente</b>                   |  |            |    |    |          |
| 7   | La organización realiza seguimiento de las percepciones de los clientes del grado en que se cumplen sus necesidades y expectativas.  |            |    | 3  |          |
| 8   | Determina los métodos para obtener, realizar el seguimiento y revisar la información.  |            |    |    | 0        |
| <b>9.1.3 Analisis y evaluacion</b>                      |  |            |    |    |          |
| 9   | La organización analiza y evalúa los datos y la información que surgen del seguimiento y la medición.  |            |    |    | <b>0</b> |
| <b>9.2 AUDITORIA INTERNA</b>                            |  |            |    |    |          |
| 10  | La organización lleva a cabo auditorías internas a intervalos planificados.  |            |    |    | 0        |
| 11  | Las auditorías proporcionan información sobre el SGC conforme con los requisitos propios de la organización y los requisitos de la NTC ISO 9001:2015.  |            |    |    | 0        |
| 12  | La organización planifica, establece, implementa y mantiene uno o varios programas de auditoría.   |            |    |    | 0        |
| 13  | Define los criterios de auditoría y el alcance para cada una.  |            |    |    | 0        |
| 14  | Selecciona los auditores y lleva a cabo auditorías para asegurar la objetividad y la imparcialidad del proceso.  |            |    |    | 0        |

|    |  |  |  |  |   |
|----|--|--|--|--|---|
| 15 | Asegura que los resultados de las auditorías se informan a la dirección.   |  |  |  | 0 |
| 16 | Realiza las correcciones y toma las acciones correctivas adecuadas.  |  |  |  | 0 |
| 17 | Conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y los resultados. |  |  |  | 0 |

### 9.3 REVISION POR LA DIRECCION

#### 9.3.1 Generalidades

|    |  |  |  |  |   |
|----|--|--|--|--|---|
| 18 | La alta dirección revisa el SGC a intervalos planificados, para asegurar su conveniencia, adecuación, eficacia y alineación continua con la estrategia de la organización. |  |  |  | 0 |
|----|--|--|--|--|---|

#### 9.3.2 Entradas de la revision por la direccion

|    |  |  |  |  |   |
|----|--|--|--|--|---|
| 19 | La alta dirección planifica y lleva a cabo la revisión incluyendo consideraciones sobre el estado de las acciones de las revisiones previas. |  |  |  | 0 |
| 20 | Considera los cambios en las cuestiones externas e internas que sean pertinentes al SGC.   |  |  |  | 0 |
| 21 | Considera la información sobre el desempeño y la eficiencia del SGC.   |  |  |  | 0 |
| 22 | Considera los resultados de las auditorías.  |  |  |  | 0 |
| 23 | Considera el desempeño de los proveedores externos.  |  |  |  | 0 |
| 24 | Considera la adecuación de los recursos.   |  |  |  | 0 |
| 25 | Considera la eficiencia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y las oportunidades.  |  |  |  | 0 |
| 26 | Se considera las oportunidades de mejora.  |  |  |  | 0 |

#### 9.3.3 Salidas de la revision por la direccion

|  |   |           |   |   |   |
|--|---|-----------|---|---|---|
| 27   | Las salidas de la revisión incluyen decisiones y acciones relacionadas con oportunidades de mejora. |           |   |   | 0 |
| 28   | Incluyen cualquier necesidad de cambio en el SGC.   |           |   |   | 0 |
| 29   | Incluye las necesidades de recursos.  |           |   |   | 0 |
| 30   | Se conserva información documentada como evidencia de los resultados de las revisiones.             |           |   |   | 0 |
| <b>SUBTOTAL</b>                                    |   | 0         | 0 | 3 | 0 |
| <b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b> |   | <b>1%</b> |   |   |   |

## 10. MEJORA

### 10.1 Generalidades

|   |   |  |  |  |   |
|---|---|--|--|--|---|
| 1 | La organización ha determinado y seleccionado las oportunidades de mejora e implementado las acciones necesarias para cumplir con los requisitos del cliente y mejorar su satisfacción. |  |  |  | 3 |
|---|---|--|--|--|---|

### 10.2 NO CONFORMIDAD Y ACCION CORRECTIVA

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
| 2 | La organización reacciona ante la no conformidad, toma acciones para controlarla y corregirla. |  |  |   | 0 |
| 3 | Evalúa la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad.                 |  |  |   | 0 |
| 4 | Implementa cualquier acción necesaria, ante una no conformidad.                                |  |  | 3 |   |
| 5 | Revisa la eficacia de cualquier acción correctiva tomada.                                      |  |  |   | 0 |
| 6 | Actualiza los riesgos y oportunidades de ser necesario.  |  |  |   | 0 |

| 7  | Hace cambios al SGC si fuera necesario.  |                          |   |                       | 0 |
|--|--|--------------------------|---|-----------------------|---|
| 8  | Las acciones correctivas son apropiadas a los efectos de las no conformidades encontradas.   |                          |   |                       | 0 |
| 9  | Se conserva información documentada como evidencia de la naturaleza de las no conformidades, cualquier acción tomada y los resultados de la acción correctiva. |                          |   |                       | 0 |
| <b>10.3 MEJORA CONTINUA</b>  |  |                          |   |                       |   |
| 10   | La organización mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del SGC.   |                          |   | 3                     |   |
| 11   | Considera los resultados del análisis y evaluación, las salidas de la revisión por la dirección, para determinar si hay necesidades u oportunidades de mejora. |                          |   |                       | 0 |
| <b>SUBTOTAL</b>  |  | 0                        | 0 | 9                     | 0 |
| <b>Valor Estructura: % Obtenido ((A+B+C) /100)</b>                   |  | <b>8%</b>                |   |                       |   |
| <b>DIAGNOSTICO: GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS ISO 9001</b> |  |                          |   |                       |   |
| NÚMERALES  |  | % DE CUMPLIMIENTO ACTUAL |   | ACCIONES POR REALIZAR |   |
| 4. CONTEXTO DE LA ORGANIZACIÓN                                       |  | 14%                      |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 5. LIDERAZGO   |  | 18%                      |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 6. PLANIFICACION   |  | 6%                       |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 7. APOYO   |  | 12%                      |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 8. OPERACIÓN   |  | 17%                      |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 9. EVALUACION DEL DESEMPEÑO  |  | 1%                       |   | IMPLEMENTAR           |   |
| 10. MEJORA   |  | 8%                       |   | IMPLEMENTAR           |   |
| <b>GRADO TOTAL DE CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS</b>                  |  | <b>11%</b>               |   |                       |   |
| <b>Calificación global en la Gestion de Calidad</b>                  |  | <b>BAJO</b>              |   |                       |   |

## ANEXO B. Acta de compromiso y diagnóstico de la Organización

### ACTA DE VISITA AGATA'S DISFRACES

Ciudad y fecha: Bogotá D.C., 30 De Marzo de 2019

Temas: Diagnostico situación actual, comprensión de la organización y contexto.

#### Asistentes:

| Nombre                | Cargo /ocupación                   |
|-----------------------|------------------------------------|
| Hernando Díaz Giraldo | Gerente Agata's Disfraces          |
| Daniel Alberto Moque  | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |
| Alexandra Cadena      | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |
| Sandra Milena Pérez   | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |

Firma



#### Conclusiones

- El propietario informa que Agata's Disfraces es una pequeña empresa de manufactura con experiencia de más de 20 años en el mercado, dedicada a la confección, alquiler y venta de disfraces, trajes típicos, muñecones, accesorios publicitarios, togas y birretes, dispone de 10.000 disfraces, cuenta con una planta para el diseño – confección y un punto de venta - alquiler en la ciudad de Bogotá en el barrio galerías, con distribución a nivel nacional.
- La empresa tiene un riesgo potencial en la sostenibilidad del negocio a largo plazo, no cuenta con relaciones a largo plazo con clientes y proveedores.
- No cuenta con herramientas adecuadas para control y disponibilidad de información.
- No existe organización administrativa.
- Existe deficiencia en la presentación y empaque de los disfraces
- No se observó estandarización y documentación de procesos.

ANEXO C. Matriz de Comunicación

| <b>MATRIZ DE COMUNICACIÓN - PLANIFICACIÓN Y ESTRUCTURACIÓN DE UN SGC. AGATA'S DISFRACES</b> |  |  |   |  |
|---|--|--|---|--|
| <b>QUÉ COMUNICAR</b>  | <b>CUÁNDO COMUNICAR</b>  | <b>A QUIÉN COMUNICAR</b>   | <b>CÓMO COMUNICAR</b>   | <b>QUIÉN COMUNICA</b>  |
| Solicitudes de cotización   | Un día hábil después de recibida la solicitud ya sea por llamada telefonica, correo electrónico o punto de venta | Punto de venta   | Mediante correos electrónicos y/o formato de cotización   | * Proceso de cotización, venta y alquiler.<br>* Gerente                        |
| Solicitudes de diseño   | Maximo 2 dias habiles de ser aprobada la cotización y de recibir orden de compra por parte del cliente           | Al proceso de Diseño y desarrollo  | Mediante Orden de diseño debidamente diligenciado   | * Proceso de cotización, venta y alquiler.<br>* Gerente                        |
| Ordenes de Producción   | Al momento de ser aprobada la cotización, orden de pedido, y liberación de diseño, maximo 2 días hábiles         | Proceso de Confección  | Mediante Orden de producción con previa aprobación de Cotización y liberación de diseño (si aplica) | * Proceso de cotización, venta y alquiler.<br>* Gerente<br>* Proceso de Diseño |
| Disponibilidad de producto  | Al momento de la liberación de producto en producción  | * Proceso de cotización, venta y alquiler.<br>* Gerente<br>* Proceso de Diseño | Planilla de entradas y salidas en inventario  | Proceso de producción  |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

ANEXO D. Cuadro de Mando Integral Corporativo

|                                |   |  |           |            |
|--------------------------------|---|--|-----------|------------|
| "AGATA'S DISFRACES"            | <b>CUADRO DE MANDO INTEGRAL CORPORATIVO</b> |  | Código    | FDE-004    |
|                                |   |  | Versión   | 0          |
|                                |   |  | Pág       | 1 de 1     |
| PROCESO: Dirección Estratégica |   |  | Fecha Exp | 24/04/2019 |

| PERSPECTIVA   | OBJETIVO  | INDICADOR   | META ANUAL                                      | PLANES DE ACCIÓN  | PROCESO RESPONSABLE        |
|---|---|---|---|---|----------------------------|
| Perspectiva de Innovación y Aprendizaje   | Implementar programas de Formación  | # de Capacitaciones programadas / # de capacitaciones ejecutadas    | 100%  | Asignar recursos (tiempo, personas, dinero) y herramientas para los planes de formación                         | Gestión Financiera         |
|   |   |   |   | Identificar áreas y procesos que requieran mejoramiento de competencias laborales                               | Gestión del Talento Humano |
|   |   |   |   | Generar un programa de formación anual y medir su eficacia  |                            |
|   | Implementar modelos de conservación y disponibilidad de la información para la toma de decisiones                             | # procesos documentados / Total de procesos                         | > 70 %  | Asignar recursos (tiempo, personas, dinero) para la conservación y disponibilidad de la información             | Gestión Financiera         |
| Implementar modelos de seguimiento y medición que permitan consolidar y dar trazabilidad a la información                           |   |   |   | Dirección Estratégica   |                            |
| Perspectiva de los Procesos Internos  | Implementar modelos de mantenimiento y conservación de los productos en inventario para la prestación de servicio de alquiler | # productos revisados y conservados / total productos en inventario | 100%  | Asignar recursos (tiempo, personas, dinero) para la conservación y mantenimiento de los productos en inventario | Gestión Financiera         |
|   |   |   |   | Generar un programa de mantenimiento mensual de los productos en inventario                                     | Gestión del Talento Humano |
|   |   |   |   | Medir y controlar los productos en Inventario para garantizar su disponibilidad y rotación                      | Gestión Venta y Alquiler   |
|   | Diseñar y desarrollar productos nuevos  | # de productos nuevos / total productos vendidos                    | > 20%   | Implementar y documentar el proceso de diseño y desarrollo de productos   | Dirección Estratégica      |
| Generar modelos benchmarking e investigación de mercados como fuente de información para el diseño y desarrollo de nuevos productos |   |   |   |   |                            |
| Documentar y estandarizar procesos que permita reducir costos y gastos  | # procesos documentados / Total de procesos   | 100%  | Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad |   |                            |

| PERSPECTIVA   | OBJETIVO   | INDICADOR  | META ANUAL   | PLANES DE ACCIÓN  | PROCESO RESPONSABLE   |
|---|--|--|--|---|---|
| Perspectiva de los Clientes                                   | Implementar y controlar la entrega oportuna de los productos y servicios a nivel nacional  | Fecha de entrega - fecha de solicitud                        | < 1 día para productos en inventario; < a 5 días para productos        | Implementar modelos de seguimiento y medición a la entrega del producto y/o servicio<br>Buscar Alianzas estratégicas que permita reducir tiempos de entrega a nivel nacional  | Procesos Misionales<br>Dirección Estratégica  |
|   | Medir y Mejorar la satisfacción del cliente  | índice de satisfacción / Total ventas                        | > 80%  | Implementar modelo de seguimiento y medición a la satisfacción del cliente  | Gestión Venta y Alquiler  |
|   |  | Fecha de entrega - fecha de solicitud                        | < 1 día para productos en inventario; < a 5 días para productos nuevos | Buscar Alianzas estratégicas que permita reducir tiempos de entrega a nivel nacional  | Dirección Estratégica   |
|   | Medir y controlar los productos en Inventario para garantizar su disponibilidad y rotación<br>Medir y controlar los productos en Inventario para garantizar su disponibilidad y rotación |  |  | Gestión Venta y Alquiler  |   |
|   | Garantizar disponibilidad de los productos para la venta y/o alquiler con una cobertura nacional   |  |  | Buscar Alianzas estratégicas que permita reducir tiempos de entrega a nivel nacional  | Dirección Estratégica   |
|   | Perspectiva Financiera   | Garantizar la sostenibilidad de Agata's disfraces            | # procesos documentados / Total de proces                              | >70%  | Implementar modelos de seguimiento y medición que permitan consolidar y dar trazabilidad a la información |
| # procesos documentados / Total de procesos                   |  |  | 100%   | Implementar el Sistema de Gestión de la Calidad   |   |
| Incrementar rentabilidad a través del incremento a las ventas |  | Total ventas año 1 - total ventas año 0 / Total ventas año 0 | > 15%  | Buscar Alianzas estratégicas que permita reducir tiempos de entrega a nivel nacional  | Gestión Venta y Alquiler  |
|   |  |  |  | Generar modelos benchmarking e investigación de mercados como fuente de información para el diseño y desarrollo de nuevos productos<br>Medir y controlar los productos en Inventario para garantizar su disponibilidad y rotación |   |

Fuente: Elaboración Propia

**ANEXO E. Matriz de Riesgos y Oportunidades**

| "AGATA`S DISFRACES" |  | MATRIZ DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES                  |  |  |  | Código | DDE - 006  |
|---------------------|--|--|--|--|--|--------|--|
| Fecha Exp           |  | 10/05/2019   | PROCESO  | Dirección Estratégica  | Versión  |        | 0  |
|                     |  |  |  |  | Pág  |        | 1 de 1   |
| PROCESO             | OBJETIVO   | Cuestiones   | Riesgo (Eventos)   | Causas   | Efectos (Consecuencias)                        | Clasif | Control  |
| Cotización          | Suministrar cotizaciones de manera clara, confiable y oportuna, que cumplan con las especificaciones solicitadas por los clientes.   | Moneda   | Generar una Cotización fuera de las especificaciones Financieras                       | Falta de Capacitación y/o competencia del personal                         | Sobrecostos                                    | 3      | * Cronograma de capacitaciones<br>* Manual de Funciones  |
|                     |  | Mano de Obra                                       | Demora en la entrega de Contizaciones  | Alta demanda de solicitudes  | Demoras en la entrega                          | 1      | * Requisitos de formacion, competencia y experiencia para contratación<br>* Personal Temporal para alta temporada  |
|                     |  |  |  | Demoras y/o falta de especificaciones tecnicas de diseño o financieras     |  | 3      | * Formato de liberación de diseño con especificaciones   |
| Diseño              | Realizar diseños de disfraces, trajes típicos y muñecons de acuerdo a las especificaciones del cliente y/o tendencias del mercado, con una adecuada asignación y planificación de los recursos físicos, financieros y humano | Materiales   | Realizar diseños defectuosos o fuera de las especificaciones del cliente y financieras | Falta de Capacitación y/o competencia del personal                         | Sobrecostos                                    | 1      | * Cronograma de capacitaciones<br>* Manual de Funciones  |
|                     |  |  |  | Falta de materiales o alta demanda   | Demoras en la entrega                          | 3      | * Requisitos de formacion, competencia y experiencia para contratación<br>* Personal Temporal para alta temporada  |
|                     |  | Mano de Obra                                       | Demora en la entrega de diseños  | Demoras y/o falta de especificaciones tecnicas de cotización o financieras |  |        | 3  |
| Confección          | Elaborar y confeccionar disfraces, trajes típicos y muñecons conforme a las especificaciones tecnicas de diseño y de manera oportuna, con adecuado uso de recursos físicos, humanos y financieros.                           | Materiales   | Confección con materia prima defectuosa  | Falta de material o Requisitos a proveedores                               | Producto defectuoso, Sobrecostos               | 3      | * Cronograma de capacitaciones<br>* Manual de Funciones  |
|                     |  | Maquinaria   | Demora en la entrega de producto terminado   | Fallas en infraestructura y maquinaria                                     | Demoras en la entrega                          | 3      | * Requisitos de formacion, competencia y experiencia para contratación<br>* Personal Temporal para alta temporada  |
|                     |  |  |  | Alta demanda de solicitudes  |  | 1      | * Criterios de selección y evaluación de proveedores<br>* Cronograma y ejecucion de programa de mantenimiento a maquinaria e infraestructura   |
| Mano de Obra        | Producto terminado fuera de especificaciones del cliente, tecnicas o financieras   | Falta de Capacitación y/o competencia del personal | Sobrecostos  | 3  | * Formato de liberacion de diseño y cotización |        |  |
| Venta y Alquiler    | Comercializar de manera oportuna mediante la venta o alquiler de disfraces, trajes típicos y muñecons, que garanticen la satisfacción del cliente y las especificaciones tecnicas y financieras.                             | Moneda   | Vender o alquilar productos fuera de las especificaciones Financieras                  | Falta de Capacitación y/o competencia del personal                         | Sobrecostos                                    | 1      | * Cronograma de capacitaciones<br>* Manual de Funciones  |
|                     |  | Mano de Obra                                       | Demora en la distribución y entrega de producto terminado                              | Demoras en producto terminado o en inventarios                             | Demoras en la entrega                          | 3      | * Requisitos de formacion, competencia y experiencia para contratación<br>* Indicador tiempos de entrega entre procesos<br>* Cronograma y ejecución de mantenimiento de producto en inventario |

**Fuente: Elaboración Propia**

**ANEXO F. Caracterización de procesos**

| "AGATA`S DISFRACES"  |   | CARACTERIZACIÓN DE PROCESO   |   | Código                       | DC - 002                                  |                       |
|--|---|--|---|------------------------------|---|-----------------------|
|  |   |  |   | Versión                      | 0   |                       |
| Fecha Exp  | 10/05/2019  | PROCESO  | COTIZACIÓN  | Pág                          | 1 de 1                                    |                       |
| <b>Nombre del proceso</b>  |   | <b>COTIZACIÓN</b>  |   |                              |   |                       |
| <b>Objetivo</b>  |   | Suministrar cotizaciones de manera clara, confiable y oportuna, que cumplan con las especificaciones solicitadas por los clientes. |   |                              |   |                       |
| <b>Responsable</b>   |   | Vendedor   |   |                              |   |                       |
| <b>Recursos</b>  |   | Humanos: Vendedor  |   |                              |   |                       |
|  |   | Físicos: Infraestructura, mobiliario, computador, papelería.   |   |                              |   |                       |
|  |   | Tecnológicos: office   |   |                              |   |                       |
|  |   | Económicos: Presupuesto  |   |                              |   |                       |
| Proveedores  | Entradas  | PHVA   | Actividades                                       | Responsables                 | Salidas                                   | Clientes              |
| Dirección Estratégica  | Políticas de servicio al cliente  | P  | verificar políticas de atención al cliente        | Vendedor                     | formato de requisición                    | Proceso de Diseño     |
| Gestión Financiera   | Directrices y aprobación del presupuesto  | P  | Definir presupuesto para la operación del proceso |                              |   |                       |
| Dirección Estratégica  | Formato de requisición del cliente  | H  | diligenciar formato de requisición del cliente    |                              |   |                       |
| Cliente  | Solicitud del cliente; presencial, Correo electrónico o telefónico  | H  | Ingresar pedido                                   | Vendedor                     | Cotización                                | Clientes              |
|  |   | V  | verificar disposición de producto                 |                              |   |                       |
|  |   | V  | Hacer entrega de la cotización                    | Gerente                      |   |                       |
| V  | Asegurar talla material y complejidad   |  |   |                              |   |                       |
| Dirección Estratégica  | Resultados del proceso  | V  | Realizar Seguimiento y medición al proceso        | Vendedor                     | Indicadores de gestión                    | Dirección estratégica |
| Dirección Estratégica  | Revisión por la Dirección   | A  | Implementar acciones correctivas y de mejora      | Vendedor                     | Planes de Acción                          | Clientes              |
| Auditorías   | Resultados de auditoría   |  |   | Vendedor                     |   |                       |
| Procedimientos del proceso   |   | Registro   |   | Requisitos legales           |   |                       |
| políticas de atención al cliente<br>Instructivo de emisión de cotización y atención al cliente |   | Formato de requisición<br>Cotización<br>Encuesta   |   | NA                           |   |                       |
| Seguimiento y control  |   |  |   | Requisitos modelo de gestión |   |                       |
| Servicio al cliente<br>Generación de Ordenes de cotización                                     |   |  |   | NTC ISO 9001: 2015           |   |                       |
| INDICADOR  | FORMULA   | META   | RESPONS   | FRECUENCIA                   | ORIGEN DATOS                              | RESULTADO             |
| Formatos de cotización con errores   | Porcentaje (Σde formatos de cotización con errores del semestre/Σformatos de cotización del semestre del semestre)*100% | >5%  | Vendedor  | Semestral                    | Lista de Verificación                     |                       |
| Tiempo de respuesta a las solicitudes de cotización  | Fecha de respuesta - fecha de solicitud   | > 1 día  | Vendedor  | Mensual                      | Formato Plan de control a las solicitudes |                       |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

|                            |            |                                   |               |         |          |
|----------------------------|------------|-----------------------------------|---------------|---------|----------|
| <b>"AGATA`S DISFRACES"</b> |            | <b>CARACTERIZACIÓN DE PROCESO</b> |               | Código  | DD - 002 |
|                            |            |                                   |               | Versión | 0        |
| Fecha Exp                  | 10/05/2019 | <b>PROCESO</b>                    | <b>DISEÑO</b> | Pág     | 1 de 1   |

|   |   |  |   |                                     |   |                       |
|---|---|--|---|-------------------------------------|---|-----------------------|
| <b>Nombre del proceso</b>                                   |   | <b>DISEÑO</b>  |   |                                     |   |                       |
| <b>Objetivo</b>   |   | Realizar diseños de disfraces, trajes típicos y muñecos de acuerdo a las especificaciones del cliente y/o tendencias del mercado, con una adecuada asignación y planificación de los recursos físicos, financieros y humanos |   |                                     |   |                       |
| <b>Responsable</b>  |   | Diseñador  |   |                                     |   |                       |
| <b>Recursos</b>   |   | Humanos: Diseñador<br>Físicos: Infraestructura, mobiliario, computador, papelería.<br>Tecnológicos: office<br>Económicos: Presupuesto para el área.  |   |                                     |   |                       |
| <b>Proveedores</b>  | <b>Entradas</b>   | <b>PHVA</b>  | <b>Actividades</b>  | <b>Responsables</b>                 | <b>Salidas</b>                            | <b>Clientes</b>       |
| Vendedor  | formato de requerimiento  | <b>P</b>   | Definir requerimientos del cliente                                  | Vendedor                            |   | Operario (Cortador)   |
|   |   | <b>H</b>   | Verificar disponibilidad de diseño                                  | Operario Diseñador                  | Diseño                                    |                       |
|   |   | <b>H</b>   | realizar Diseño   |                                     |   |                       |
| Gerente   | Base de diseños   | <b>V</b>   | Verificar que el diseño cumpla con las especificaciones del cliente | Gerente                             | base de diseño                            | Gerente               |
|   |   | <b>A</b>   | Archivar diseño en base   |                                     |   |                       |
|   |   | <b>A</b>   | entregar diseño   | Operario Diseñador                  |   |                       |
| Dirección Estratégica                                       | Resultados del proceso  | <b>V</b>   | Realizar Seguimiento y medición al proceso                          | Vendedor                            | Indicadores de gestión                    | Dirección estratégica |
| Dirección Estratégica                                       | Revisión por la Dirección   | <b>A</b>   | Implementar acciones correctivas y de mejora                        | Vendedor                            | Planes de Acción                          | Clientes              |
| Auditorías  | Resultados de auditoría   |  |   | Vendedor                            |   |                       |
| <b>Procedimientos del proceso</b>                           |   | <b>Registro</b>  |   | <b>Requisitos modelo de gestión</b> |   |                       |
| Políticas de atención al cliente<br>Procedimiento de Diseño |   | Formato de Solicitud de diseño<br>Formato de validación de Diseño  |   | NTC ISO 9001: 2015                  |   |                       |
| <b>INDICADOR</b>  | <b>FORMULA</b>  | <b>META</b>  | <b>RESPONS</b>  | <b>FRECUENCIA</b>                   | <b>ORIGEN DATOS</b>                       | <b>RESULTADO</b>      |
| Diseños no conformes  | Porcentaje ( $\Sigma$ de reproceso de el diseño / $\Sigma$ diseños elaborados en el mes) * 100% | <10%   | Diseñador   | Mensual                             | Lista de Verificación                     |                       |
| Tiempo de respuesta a la elaboración del diseño             | Fecha de respuesta - fecha de solicitud   | > 2 día  | Diseñador   | Mensual                             | Formato Plan de control a las solicitudes |                       |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

|   |  |   |  |                           |   |                        |
|---|--|---|--|---------------------------|---|------------------------|
| <b>Nombre del proceso</b>   |  | <b>CONFECCION</b>   |  |                           |   |                        |
| <b>Objetivo</b>   |  | Elaborar y confeccionar disfraces, trajes típicos y muñecotes conforme a las especificaciones técnicas de diseño y de manera oportuna, con adecuado uso de recursos físicos, humanos y financieros.   |  |                           |   |                        |
| <b>Responsable</b>  |  | Gerente   |  |                           |   |                        |
| <b>Recursos</b>   |  | Operarios: (cortador) (Ensamblador), Mensajero y Gerente<br>Físicos: Infraestructura, mobiliario, computador, materiales ( papel para el molde, telas, botones, cierres, apliques, y otros que se necesiten)<br>Económicos: Presupuesto para el área. |  |                           |   |                        |
| <b>Proveedores</b>  | <b>Entradas</b>  | <b>PHVA</b>   | <b>Actividades</b>                         | <b>Responsables</b>       | <b>Salidas</b>                            | <b>Cientes</b>         |
| Almacen/<br>proveedores   | materiales   | <b>P</b>  | Determinar materiales necesarios.          | Gerente                   | Listado de materiales                     | Operario de Confección |
|   |  | <b>P</b>  | Comprobar talla, y complejidad             | Gerente                   |   |                        |
|   |  | <b>H</b>  | Realizar el molde                          | operario (contador)       |   |                        |
|   |  | <b>V</b>  | Verificar disponibilidad de molde          | operario (contador)       | Orden de requisición                      |                        |
|   |  | <b>V</b>  | Verificar disponibilidad de materiales     | operario (contador)       |   |                        |
| Operario (Diseño)   | Diseño   | <b>H</b>  | Realizar corte                             | Oprario (Cortador)        | traje                                     | Venta y Alquiler       |
|   |  | <b>H</b>  | Realizar ensamble                          | Operario                  |   |                        |
|   |  | <b>H</b>  | Realizar acabados                          | Ensamblador               |   |                        |
|   |  | <b>H</b>  | verificar funcionalidad                    | Gerente                   | Molde                                     |                        |
|   |  | <b>H</b>  | Realizar ajustes                           | Operario (Ensamblador)    |   |                        |
| Dirección Estratégica   |  | <b>V</b>  | Empacar producto                           | Vendedor                  |   |                        |
|   |  | <b>V</b>  | Realizar Seguimiento y medición al proceso | Líder de proceso          |   | Cliente                |
| <b>Procedimientos del proceso</b>   |  | <b>Registro</b>   |  | <b>Requisitos legales</b> |   |                        |
| Instructivo de Confección de trajes o disfraces<br>Instructivo de Empaque de disfraz<br>Políticas de entrega pedido |  | Molde<br>Almacen de moldes<br>Orden de Requisición (registros de tiempos de confección)<br>Tiempos de entrega del pedido  |  | NA                        |   |                        |
| <b>INDICADOR</b>  | <b>FORMULA</b>   | <b>META</b>   | <b>RESPONS</b>                             | <b>FRECUENCIA</b>         | <b>ORIGEN DATOS</b>                       | <b>RESULTADO</b>       |
| Satisfacción del Cliente  | Porcentaje (Σencuestas de satisfacción positivas del semestre/Σencuestas de satisfacción del semestre)*100 | > 80%   | Vendedor                                   | Mensual                   | Encuestas de satisfacción                 |                        |
| Producto No Conformes   | Total Producción / # producto no conforme  | < 5%  | Líder de Producción                        | Mensual                   | Orden de Producción;<br>Formato de quejas |                        |
| Tiempo de respuesta a la confección del producto  | Fecha de respuesta - fecha de solicitud  | > 5 día   |  | Mensual                   | Orden de Producción                       |                        |

**Fuente:** *Elaboración Propia*

| CARACTERIZACIÓN PROCESOS AGATA S DISFRACES                 |   |  |  |                    |   |                      |
|--|---|--|--|--------------------|---|----------------------|
| Nombre del proceso   |   | VENTA Y ALQUILER   |  |                    |   |                      |
| Objetivo   |   | Comercializar de manera oportuna mediante la venta o alquiler de disfraces, trajes típicos y muñeques, que garanticen la satisfacción del cliente y las especificaciones técnicas y financieras. |  |                    |   |                      |
| Responsable  |   | Vendedor   |  |                    |   |                      |
| Recursos   |   | <p>Vendedor</p> <p>Físicos: Infraestructura, mobiliario, computador, papelería.</p> <p>Tecnológicos: office</p> <p>Económicos: Presupuesto para el área.</p>                                     |  |                    |   |                      |
| Proveedores  | Entradas  | PHVA   | Actividades  | Responsables       | Salidas   | Clientes             |
| Gerente  | Políticas de atención al cliente  | P  | verificar políticas de atención al cliente                       | Vendedor           | formato de requisición  | Operario (Diseñador) |
| Gerente  | Formato de requisición del cliente  | H  | diligenciar formato de requisición del cliente                   |                    |   |                      |
| Cliente  | pedido del cliente por medio presencial, mail o teléfono  | H  | Ingresar pedido  |                    |   |                      |
|  |   | V  | verificar Disposición de producto                                |                    |   |                      |
|  |   | A  | Hacer entrega de la cotización                                   |                    |   |                      |
|  |   | V  | Verificar estado del traje para entrega al cliente (limpieza y   | Gerente            | Cotización  | Cientes              |
| Gerente  | política de entrega de trajes   | P  | Definir políticas de entrega de trajes alquilados por el cliente | Gerente            | traje   | almacen              |
| cliente  | traje   | V  | Verificar estado del traje en la entrega por el cliente          | Vendedor           | formato de revisión de traje  | confección           |
| lavandería   |   | A  | Realizar arreglos del traje de ser necesario                     | Operarios          |   |                      |
|  |   | H  | Enviar a lavandería traje después de la entrega por el cliente   | Vendedor           |   |                      |
|  |   | H  | enviar Trajes a almacén después de la entrega por la lavandería  |                    |   |                      |
| Procedimientos del proceso                                 |   | Registro   |  | requisitos legales |   |                      |
| Instructivo para alquiler del traje o disfraz              |   | orden de producción, registro de entrega de trajes cotizaciones/facturas de proveedores factura de lavandería Orden de requisición (arreglo)   |  | NA                 |   |                      |
| INDICADOR  | FORMULA   | META   | RESPONS  | FRECUENCIA         | ORIGEN DATOS  | RESULTADO            |
| Promedio del costo de arreglo de uniformes para alquileres | Porcentaje ( $\Sigma$ de los costos de arreglo de trajes en el mes / $\Sigma$ trajes arreglados al mes)                         | < \$20.000   | Gerente  | mensual            | Porcentaje ( $\Sigma$ de los costos de arreglo de trajes en el mes / $\Sigma$ trajes arreglados al mes) |                      |
| Satisfacción del Cliente                                   | Porcentaje ( $\Sigma$ encuestas de satisfacción positivas del semestre / $\Sigma$ encuestas de satisfacción del semestre) * 100 | > 80%  | Vendedor   | Mensual            | Encuestas de satisfacción   |                      |

Fuente: *Elaboración Propia*

## ANEXO G. Criterios de evaluación, selección y seguimiento de proveedores

|                            |            |   |                     |         |           |
|----------------------------|------------|---|---------------------|---------|-----------|
| <b>"AGATA`S DISFRACES"</b> |            | <b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b> |                     | Código  | PCL - 002 |
|                            |            |   |                     | Versión | 0         |
| Fecha Exp                  | 12/06/2019 | PROCESO   | Compras y Logística | Pág     | 1 de 3    |

### 1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores, con base en el nivel de riesgo que estos representan para la calidad final de los productos del AGATA`S DISFRACES

Este procedimiento aplica para los proveedores de: componentes, materias primas, materiales y servicios que pudieran afectar la calidad de los productos finales del portafolio AGATA`S DISFRACES

### 2. RESPONSABILIDADES/AUTORIDAD

#### Responsable de Proceso:

- Detecta, evalúa y comunica la necesidad de inclusión de un proveedor con potencial impacto en la calidad final de los productos del portafolio AGATA`S DISFRACES.
- Da inicio al proceso para la selección, evaluación y re-evaluación de proveedores.
- Colaborar con el proceso de selección, evaluación y re-evaluación, así como en la ejecución de visitas a las instalaciones de los proveedores (cuando palique).

#### Gerente:

- Divulgar y suministrar los entrenamientos necesarios para la correcta implementación de este procedimiento.
- Definir los requerimientos de calidad para la aprobación de proveedores.
- Servir como punto de contacto principal para la ejecución de este procedimiento.
- Mantener actualizada la lista de proveedores aprobados (LPA).
- Mantener la documentación relativa a la calificación de los proveedores aprobados.
- Establecer Acuerdos de Calidad con proveedores, cuando se requiera.
- Realizar la evaluación de las Buenas Prácticas en las instalaciones de los proveedores cuando esto sea requerido.

#### Operarios / Mensajero:

- Definir los requerimientos de los proveedores, desde el punto de vista de finanzas, para complementar el proceso de calificación de proveedores.
- Realizar las compras, únicamente, de los proveedores de la lista de proveedores aprobados (LPA).
- Colaborar en la identificación de proveedores de respaldo cuando estos se requieran.

### 3. SELECCIÓN

El proceso para añadir un proveedor deberá ser utilizado cuando:

- Se deban agregar nuevos proveedores
- Se tengan proveedores existentes que ofrecen nuevos productos, materiales o servicios y / o proporcionan nuevos productos no registrados previamente **en la LPA.**

|                            |  |   |                     |         |           |
|----------------------------|--|---|---------------------|---------|-----------|
| <b>"AGATA'S DISFRACES"</b> |  | <b>PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACION DE PROVEEDORES</b> |                     | Código  | PCL - 002 |
| Fecha Exp                  |  | 12/06/2019  |                     | Versión | 0         |
|                            |  | PROCESO   | Compras y Logistica | Pág     | 2 de 3    |

| <b>No.</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>  | <b>RESPONSABLE(S)</b>                 | <b>DOCUMENTOS REGISTROS</b>                      |
|------------|---|---------------------------------------|--|
| 1          | Identificar la necesidad de desarrollar un proveedor nuevo.   | Responsable de proceso/área funcional | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 2          | Remitir solicitud de desarrollo de proveedor en el formato, parte A (Solicitud de desarrollo de proveedor), al asistente de gestión de calidad, e indicar la razón por la cual requiere un proveedor nuevo.   | Responsable de proceso/área funcional | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 3          | Analizar la solicitud y validar la existencia de algún proveedor equivalente en la LPA  | Gerente                               | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 4          | Si existe un proveedor equivalente, rechaza la solicitud y documenta el racional e informa al solicitante.  | Gerente                               | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 5          | Si no existe un proveedor equivalente, aprueba la solicitud y remite el formato al jefe de compras.   | Gerente                               | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 6          | Revisar la solicitud, y proceder a hacer la investigación de los proveedores disponibles en el mercado, hacer un filtro inicial con base en los requerimientos administrativos y remite la información filtrada al asistente de gestión de calidad (mínimo 4 proveedores potenciales).      | Operario / Mensajero                  | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 7          | Filtrar nuevamente el listado con base en requerimientos técnicos y de calidad iniciales (cualitativos) y seleccionar el proveedor con mayor grado de cumplimiento de las especificaciones requeridas, documentar la decisión de selección en el formato, parte B (Proveedor Seleccionado). | Gerente                               | Formato de selección y evaluación de proveedores |
| 8          | Asignar el nivel de criticidad del proveedor seleccionado de acuerdo a los criterios establecidos en la tabla 1. y documentar en el formato parte B (proveedor Seleccionado).   | Gerente                               | Formato de selección y evaluación de proveedores |

|                     |            |   |                     |         |           |
|---------------------|------------|---|---------------------|---------|-----------|
| "AGATA`S DISFRACES" |            | PROCEDIMIENTO: SELECCIÓN Y EVALUACION<br>DE PROVEEDORES |                     | Código  | PCL - 002 |
|                     |            |   |                     | Versión | 0         |
| Fecha Exp           | 12/06/2019 | PROCESO   | Compras y Logistica | Pág     | 3 de 3    |

#### 4. EVALUACIÓN

De acuerdo al nivel de riesgo que represente el proveedor seleccionado, la evaluación por calidad debe contemplar los siguientes parámetros:

| SELECCIÓN DEL PROVEEDOR   |  |   |   |   |                     |  |
|---|--|---|---|---|---------------------|--|
| <b>SECCIÓN A</b>  | Area solicitante:  |   | Nombre del Solicitante:   |   | Fecha de Solicitud: |  |
|   | Producto / Servicio suministrado:  | Descripción del producto/ Servicio (Definir el propósito) | Producto / Servicio suministrado:   | Descripción del producto/ Servicio (Definir el propósito) |                     |  |
|   | Existe proveedor equivalente en LPA: SI <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> |   |   |   |                     |  |
|   | Comentarios (Asistente de gestión de la calidad):  |   |   |   |                     |  |
|   | Investigación de proveedores en el Mercado (Jefe de compras):                                |   |   |   |                     |  |
|   | Razón social del proveedor potencial:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.                                | Ciudad:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.                           |   | Antecedentes:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.                     |                     |  |
| Nombre del Representante comercial del Proveedor:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. | Información de contacto:<br>1.<br>2.<br>3.<br>4.   |   | Información del contacto del área de Calidad del Proveedor (si aplica):<br>1.<br>2.<br>3.<br>4. |   |                     |  |
| <b>RESULTADOS DE LA EVALUACION (RE-EVALUACIÓN)</b>                        | CUMPLE <input type="checkbox"/><br>NO CUMPLE <input type="checkbox"/>                        |   |   |   |                     |  |
|   | Aprobado por:  |   |   |   |                     |  |

## ANEXO H. Control Documental

|                        |                                  |                          |                        |
|------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| "AGATA'S<br>DISFRACES" | PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL | Código<br>Versión<br>Pág | PDE-003<br>0<br>1 de 3 |
|                        | PROCESO: Dirección Estratégica   | Fecha Exp                | 02/11/2019             |

### 1. OBJETIVO

Establecer el proceso para el control de documentos y registros que integran el Sistema de Gestión de la Calidad.

### 2. RESPONSABILIDADES/AUTORIDAD

Las responsabilidades para la elaboración, revisión y aprobación de los documentos del SGC se definen conforme a la tabla 1:

**Tabla 01:** Definición de responsabilidades.

| Tipo de Documento | Responsabilidades                                      |          |                  |
|-------------------|--|----------|------------------|
|                   | Elaboración  | Revisión | Aprobación       |
| Manual de Gestión | Asesor externo   | Gerente  | Comité Gerencial |
| Procedimientos    | Asesor externo   | Gerente  | Gerente          |
| Instructivos      | Asesor externo   | Operario | Gerente          |
| Registros         | Cualquier funcionario según el procedimiento aplicable | Gerente  | Gerente          |

#### Asesor externo:

- Revisar, aprobar (cuando sea aplicable) y administrar el control de los documentos del SGC.
- Mantener los documentos debidamente actualizados, según la lista de documentos vigentes.
- Administrar los accesos a los documentos vigentes del SGC.
- Gestionar la eliminación de documentos del SGC cuando sea aplicable.

#### Áreas involucradas en el proceso:

- Emitir sus documentos de los procesos del SGC aplicables y administrar los registros generados.
- Enviar sugerencias de modificaciones a documentos al elaborador del documento.

#### Elaborador

- Coordinar entrenamientos (con las personas claves), para implementar un nuevo documento o su revisión, cuando las modificaciones sean significativas.

#### Colaborador involucrado en el proceso (si aplica)

- Analizar los impactos de las modificaciones de documentos, implementar y mantener las modificaciones propuestas.

|                        |                                  |                          |                        |
|------------------------|----------------------------------|--------------------------|------------------------|
| "AGATA'S<br>DISFRACES" | PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL | Código<br>Versión<br>Pág | PDE-003<br>0<br>2 de 3 |
|                        | Dirección Estratégica            | Fecha Exp                | 02/11/2019             |

### 3. MÉTODO

| No. | DESCRIPCIÓN   | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTOS<br>REGISTROS                                  |
|-----|---|----------------|--|
| 1   | Escribir el documento en Word y enviar al Asistente de Gestión de Calidad.  | Elaborador     | Borrador del documento                                   |
| 2   | Asignar la codificación al documento (si es nuevo) o asignar el número de revisión (si corresponde a una modificación de un documento existente)            | Gerente        | Borrador del documento con código y/o número de revisión |
| 3   | Asignar el revisor y aprobador del documento.   | Gerente        | NA   |
| 4   | Enviar el documento para revisión   | Elaborador     | Borrador del documento con código y/o número de revisión |
| 5   | Revisar el contenido del documento, sugerir cambios e informar por correo electrónico al elaborador si es válido o no. Si no hay novedades pasar al paso 7. | Revisor        | Correo electrónico                                       |
| 6   | Corregir el documento con base en los comentarios y volver al paso 4  | Elaborador     | Borrador del documento con modificaciones                |
| 7   | Dar visto bueno para el documento en físico con firma en el campo revisado por  | Revisor        | Documento con firma de Revisado por                      |
| 8   | Recibir el documento, verificar y comprobar si todo está correcto y dar la firma en el campo de Aprobado por, si no aprueba volver al paso 6                | Aprobador      | Documento aprobado                                       |
| 9   | Dar aprobación del documento con firma en Aprobado por e informar por correo electrónico al elaborador, verificador y al asistente de Gestión de Calidad    | Aprobador      | Correo electrónico                                       |
| 10  | Actualizar el listado Maestro de Documentos   | Gerente        | Listado Maestro de documentos actualizado                |

Elaboración de Documentos:

Los documentos del SGC deberán seguir el formato de este procedimiento.

Tipo del documento: Definición del tipo del documento, según se ilustra en la **Tabla 02**.

Nombre del documento: Título del documento. Descripción que identifique el documento.

Código del documento: Código de identificación del documento, que debe obedecer a la siguiente construcción:

|                        |                                  |  |           |            |
|------------------------|----------------------------------|--|-----------|------------|
| "AGATA'S<br>DISFRACES" | PROCEDIMIENTO CONTROL DOCUMENTAL |  | Código    | PDE-003    |
|                        | Direccionamiento Estratégico     |  | Versión   | 0          |
|                        |                                  |  | Pág       | 3 de 3     |
|                        |                                  |  | Fecha Exp | 02/11/2019 |

|           |   |            |   |            |   |           |  |
|-----------|---|------------|---|------------|---|-----------|--|
| <b>XX</b> | - | <b>XXX</b> | - | <b>999</b> | - | <b>99</b> | Secuencia numérica de la Versión (iniciando en 00)   |
|           |   |            |   |            |   |           | Guion (Separador)                                    |
|           |   |            |   |            |   |           | Secuencia numérica del documento (iniciando en 001). |
|           |   |            |   |            |   |           | Guion (separador)                                    |
|           |   |            |   |            |   |           | Sigla del proceso según <b>Tabla 03</b>              |
|           |   |            |   |            |   |           | Guion (separador)                                    |
|           |   |            |   |            |   |           | Tipo del documento, conforme <b>Tabla 02</b>         |

**Tabla 02**

| Tipo del Documento  | Sigla |
|---------------------|-------|
| Manual de Gestión   | MA    |
| Procedimientos      | PR    |
| Instrucciones       | IT    |
| Formato             | F     |
| Documentos Externos | DOC   |

**Tabla 03**

| Proceso                      | Sigla |
|------------------------------|-------|
| Direccionamiento Estratégico | DE    |
| Cotización                   | CO    |
| Diseño                       | DI    |
| Confeción                    | CO    |
| Venta                        | VE    |
| Alquiler                     | AL    |
| Talento Humano               | TH    |
| Gestión Financiera           | GF    |
| Gestión compras y Logística  | GCL   |

Versión: Iniciar en el número 00 para la liberación. Utilizar orden numérico ascendente para las revisiones subsecuentes.

Fecha: Fecha de la emisión. En el formato dd/mm/aaaa.

Todos los documentos del SGC deben contemplar en su contenido los elementos descritos a continuación:

- Objetivo
- Responsabilidad/Autoridad
- Definiciones
- Método
- Registros: En caso de estar prevista la generación de registros por el documento.
- Referencias: Documentos Externos
- Historial de Revisiones

Análisis periódico:

Deberá ser realizado en aquellos documentos que no pasen por un proceso de revisión por un período de 1 año tras la fecha de la última publicación, y el control de estos deberá ser realizado de acuerdo con lo descrito en el flujograma anterior. El análisis periódico implica una nueva versión del documento.

Reproducción y distribución: Los documentos del SGC serán puestos a disposición de los usuarios tras su aprobación impresos sólo en las áreas donde se designe por el Jefe de proceso. Todas las demás copias impresas serán consideradas Copias No Controladas.

Control de Documentos Obsoletos y Cancelación de Documentos: Las copias obsoletas o canceladas de documentos del SGC serán mantenidas y controladas por el sistema. Eventuales copias obsoletas impresas deberán ser destruidas y sustituidas por la versión actual.

Elaboración de Registros: Todos los registros deben ser completados siguiendo las Buenas Prácticas de Documentación y deberán ser archivados y protegidos por el área que lo generó.

## ANEXO I. Manual De Funciones Y Responsabilidades

|                     |            |                     |        |         |           |
|---------------------|------------|---------------------|--------|---------|-----------|
| "AGATA`S DISFRACES" |            | MANUAL DE FUNCIONES |        | Código  | PCL – 002 |
|                     |            |                     |        | Versión | 0         |
| Fecha Exp           | 12/06/2019 | PROCESO             | Diseño | Pág     | 1 de 1    |

|   |  |
|---|--|
| Nombre del Cargo  | Operario Diseño  |
| Reporta a   | Gerente  |
| Proposito del cargo   | Realizar diseño de disfraces, trajes típicos y accesorios, mediante elaboración de moldes, teniendo en cuenta imágenes predeterminadas o solicitadas por el cliente. |
| Número de Cargos en la planta   | 2  |
| Requisitos de formación   | Técnico en Diseño  |
| Requisitos de experiencia   | 1 año  |
| <b>Habilidades</b>  |  |
| Capacidad para sobrellevar un trabajo rutinario.  |  |
| Tener buena vista y buena visión de los colores.  |  |
| Tener un buen estado físico, pues los operarios suelen pasar largas en una misma posición                                   |  |
| Capaz de trabajar con las manos de forma habilidosa.  |  |
| Tener conocimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.  |  |
| <b>Funciones</b>  |  |
| Diseño y Confección teniendo en cuenta los requisitos del cliente garantizando su cumplimiento en cada uno de los productos |  |
| Realizar elaboración de los moldes y/o prototipos de las distintas tallas.  |  |
| Realizar uso adecuado de herramientas de trabajo  |  |
| <b>Conocimientos Basicos</b>  |  |
| Dibujo  |  |
| Manejo de imágenes y formas   |  |
| Conocimiento en Toma de medidas   |  |
| Conocimiento en construcción de prendas   |  |

|   |                     |   |           |            |
|---|---------------------|---|-----------|------------|
| "AGATA'S DISFRACES"   | MANUAL DE FUNCIONES |   | Código    | FDE-       |
|   |                     |   | Versión   | 0          |
|   | PROCESO             | Confección  | Pág       | 1 de 1     |
|   |                     |   | Fecha Exp | 05/11/2019 |
| Nombre del Cargo  |                     | Operario  |           |            |
| Reporta a   |                     | Gerente   |           |            |
| Proposito del cargo   |                     | Seleccionar, ordenar y usar materias primas para elaboración de prendas, controlando las máquinas asignadas y resolviendo problemas técnicos menores. |           |            |
| Número de Cargos en la planta   |                     | 2   |           |            |
| Requisitos de formación   |                     | Bachiller   |           |            |
| Requisitos de experiencia   |                     | 1 año   |           |            |
| <b>Habilidades</b>  |                     |   |           |            |
| Capacidad para sobrellevar un trabajo rutinario.  |                     |   |           |            |
| Escoge, clasifica y utiliza adecuadamente materia prima   |                     |   |           |            |
| Tener buena vista y buena visión de los colores.  |                     |   |           |            |
| Tener un buen estado físico, pues los operarios suelen pasar largas en una misma posición                             |                     |   |           |            |
| Capaz de trabajar con las manos de forma habilidosa.  |                     |   |           |            |
| Tener conocimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.  |                     |   |           |            |
| <b>Funciones</b>  |                     |   |           |            |
| Confección teniendo en cuenta los requisitos del cliente.   |                     |   |           |            |
| Realizar ensamble de prendas  |                     |   |           |            |
| Realizar uso adecuado de herramientas de trabajo tales como: Tijeras, maquinas, fileteadoras, cortadoras entre otros. |                     |   |           |            |
| <b>Conocimientos Basicos</b>  |                     |   |           |            |
| tamaños y formas  |                     |   |           |            |
| Costura   |                     |   |           |            |
| Conocimiento en Toma de medidas   |                     |   |           |            |
| Conocimiento en construcción de prendas   |                     |   |           |            |

|  |   |                  |           |            |
|--|---|------------------|-----------|------------|
| "AGATA'S DISFRACES"  | MANUAL DE FUNCIONES   |                  | Código    | FDE-       |
|  |   |                  | Versión   | 0          |
|  | PROCESO   | VENTA Y ALQUILER | Pág       | 1 de 1     |
|  |   |                  | Fecha Exp | 05/11/2019 |
| Nombre del Cargo   | Vendedor  |                  |           |            |
| Reporta a  | Gerente   |                  |           |            |
| Proposito del cargo  | Manejar el punto de venta, prestar un excelente servicio al cliente, ofrecer productos y servicios y velar por el cumplimiento de metas y/o objetivos propuestos por la Gerencia. |                  |           |            |
| Número de Cargos en la planta  | 2   |                  |           |            |
| Requisitos de formación  | Tecnologo - Servicio al cliente   |                  |           |            |
| Requisitos de experiencia  | 1 año   |                  |           |            |
| <b>Funciones Generales</b>   |   |                  |           |            |
|  |   |                  |           |            |
| Tener conocimiento de la normativa de prevención de riesgos laborales.   |   |                  |           |            |
| Servicio al cliente  |   |                  |           |            |
| Manejo de inventarios  |   |                  |           |            |
| Elaboración de cotizaciones  |   |                  |           |            |
| Conocimiento en los productos y materiales   |   |                  |           |            |
| Manejo comercial   |   |                  |           |            |
| Atender todas las llamadas que ingresen  |   |                  |           |            |
|  |   |                  |           |            |
| <b>Funciones Especificas</b>   |   |                  |           |            |
| Atender de manera eficaz y eficiente a los clientes.   |   |                  |           |            |
| Ofrecimiento de productos y servicios  |   |                  |           |            |
| Elaboración de facturas  |   |                  |           |            |
| Manejo de punto de venta   |   |                  |           |            |
| Mantener en buen estado las prendas y accesorios   |   |                  |           |            |
| Definir y mantener bases de datos totalmente actualizados en lo que se refiere clientes, productos, precios y condiciones comerciales. |   |                  |           |            |
| <b>Conocimientos Basicos</b>   |   |                  |           |            |
| Servicio al cliente  |   |                  |           |            |
| Modelos y materiales   |   |                  |           |            |
| Oficce   |   |                  |           |            |
| Control de inventarios   |   |                  |           |            |
|  |   |                  |           |            |

## ANEXO J. Procedimientos procesos Misionales

|                                |                                     |  |                  |            |
|--------------------------------|-------------------------------------|--|------------------|------------|
| <b>"AGATA'S<br/>DISFRACES"</b> | <b>PROCEDIMIENTO OPERACIONAL</b>    |  | <b>Código</b>    | FDE-003    |
|                                | <b>PROCESO: Diseño y Confección</b> |  | <b>Versión</b>   | 0          |
|                                |                                     |  | <b>Pág</b>       | 1 de 1     |
|                                |                                     |  | <b>Fecha Exp</b> | 02/11/2019 |

### 1. OBJETIVO

- ❖ Realizar diseños novedosos de disfraces o trajes de acuerdo a los requerimientos del cliente.
- ❖ Garantizar que Elaboren los trajes o disfraces, conforme a las especificaciones del cliente, con materiales adecuados y sean funcionales para el cliente.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de diseño y confección cotización que se realiza en la planta de producción.

### 3. DESCRIPCIÓN

Luego de tener la cotización, se define si se requiere o no realizar diseño y se procede a confeccionar el traje; siguiendo los siguientes pasos:

#### **Diseño:**

El gerente es el responsable de hacer el diseño, siguiendo los siguientes pasos:

1. Se comunica con el cliente para definir detalles del traje como materiales.
2. Solo para los casos en que la cantidad es igual o mayor a seis unidades se contempla una prueba de muestra.
3. Debe haber aprobación del cliente del diseño.
4. Se realiza una revisión por internet de la temática deseada.
5. Se debe tener un bosquejo del producto

#### **Confección:**

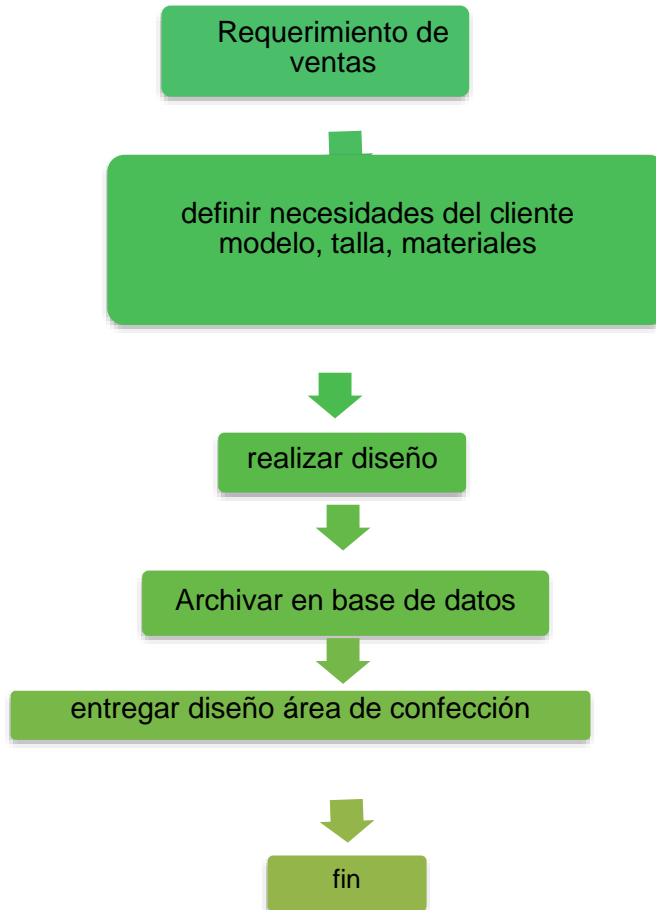
Después de tener aprobado el diseño por el cliente y el vendedor, se pasa al área de producción.

1. Se determina el proceso a seguir (cabeza, cuerpo, pies), si es necesario hacer el traje por partes.
2. Definir y verificar disponibilidad de materiales.
3. Realizar el molde.
4. Realizar el corte.
5. Hacer lo correspondiente a las manualidades (ojos, pestañas, boca, uñas, encajes, adornos ect)
6. Realizar el armado del traje.
7. Se verifica a medida que se va armando el traje.
8. Puede realizarse reajuste de ser necesario.

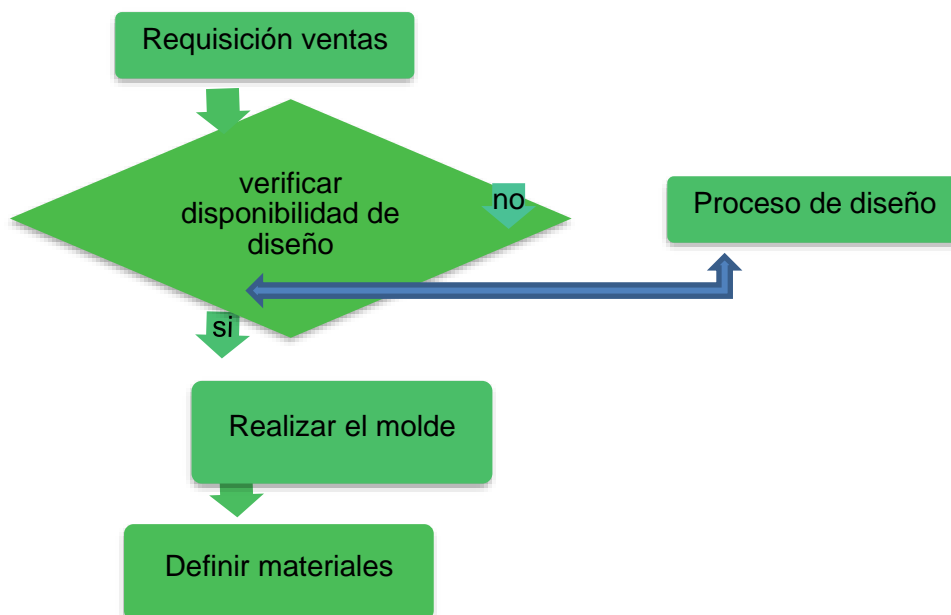
9. Verificar contra la orden que corresponda la talla, la temática, el género y funcionalidad.

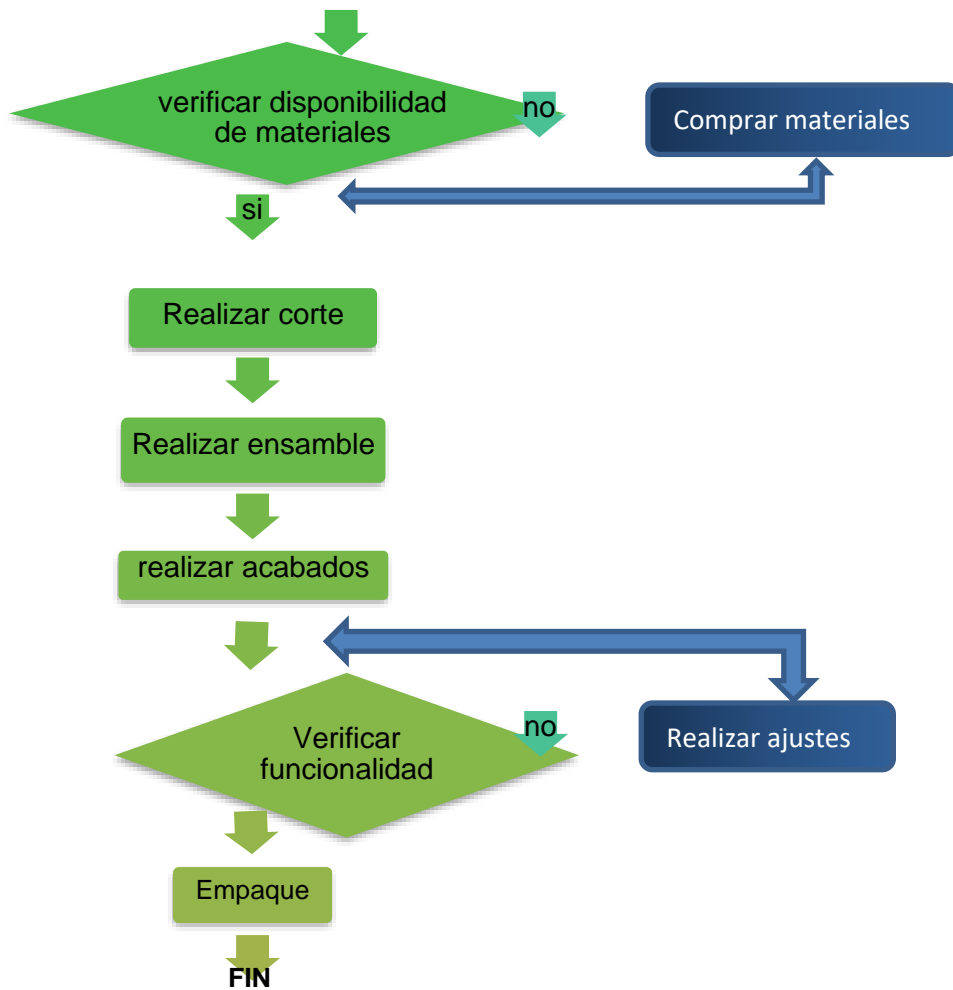
#### 4. FLUJOGRAMA

A continuación se presenta el flujograma del proceso de diseño:



A continuación se presenta el flujograma de confección





Para los procesos de diseño y confección, se debe diligenciar el formato de liberación del producto, para cada una de las etapas con el fin de realizar seguimientos y registros de los procesos operativos, al final el gerente debe verificar que se haya cumplido con todos los pasos y firmar para dar de alta el producto y poderlo liberar, así mismo si tiene reprocesos solamente el Gerente tendrá la última palabra si sale o no el traje.

## 5. REGISTROS

- Cotización / Orden de producción

|                            |            |                        |                    |         |           |
|----------------------------|------------|------------------------|--------------------|---------|-----------|
| <b>"AGATA`S DISFRACES"</b> |            | <b>ORDEN DE PEDIDO</b> |                    | Código  | FCV - 002 |
| Fecha Exp                  | 12/06/2019 | PROCESO                | Cotización y venta | Versión | 0         |
|                            |            |                        |                    | Pág     | 1 de 1    |

| ORDEN DE PEDIDO   |                 |                         |                 |              |
|-------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA</b>      |                 | <b>ORDEN #</b>          |                 |              |
| <b>CLIENTE</b>    |                 | <b>TIPO DE SERVICIO</b> | VENTA           | ALQUILER     |
| <b>DIRECCION</b>  |                 | <b>TIPO DE PRODUCTO</b> | DE LINEA        | EXCLUSIVO    |
| <b>TELEFONO</b>   |                 | <b>GENERO</b>           | F               | M            |
| <b>REFERENCIA</b> | <b>PRODUCTO</b> | <b>TALLA</b>            | <b>CANTIDAD</b> | <b>VALOR</b> |
|                   |                 |                         |                 |              |
|                   |                 |                         |                 |              |

|                                  |                                  |  |                  |            |
|----------------------------------|----------------------------------|--|------------------|------------|
| <b>"AGATA'S DISFRACES"</b>       | <b>PROCEDIMIENTO OPERACIONAL</b> |  | <b>Código</b>    | FDE-003    |
|                                  |                                  |  | <b>Versión</b>   | 0          |
|                                  | <b>PROCESO:</b>                  |  | <b>Pág</b>       | 1 de 1     |
|                                  |                                  |  | <b>Fecha Exp</b> | 02/11/2019 |
| <b>FECHA ESTIMADA DE ENTREGA</b> |                                  |  |                  |            |
|                                  |                                  |  |                  |            |

### 1. OBJETIVO

- ❖ Realizar cotización de manera clara, confiable y oportuna, que cumplan con las especificaciones solicitadas por el cliente.
- ❖ Entregar producto al cliente conforme a su solicitud.

### 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica al proceso de cotización que se realiza vía telefónica o en locales de venta.

### 3. DESCRIPCIÓN

- ❖ Políticas para tener en cuenta al momento de realizar una cotización:

1. Saludar amablemente
2. Ser claro con el cliente
3. Asegurarse de tomar el mayor número de datos
4. Brindar toda la información

Servicios posibles a prestar, lo cual va a indicar el precio del servicio:

| <b>SERVICIO</b> | <b>DISEÑO</b> |
|-----------------|---------------|
| ALQUILER        | EXISTENTE     |
|                 | NUEVO         |
| VENTA           | EXISTENTE     |
|                 | NUEVO         |

La cotización es posible recibirla vía telefónica o presencial en los locales de la empresa, para lo cual el vendedor o quien atienda el proceso debe tomar los siguientes datos:

Fecha:

Nombre del cliente:

Teléfono:

Si desea alquilar, comprar, diseño exclusivo:

Genero:

Temática:

Cantidades:

Material que desea:

Fecha de entrega:

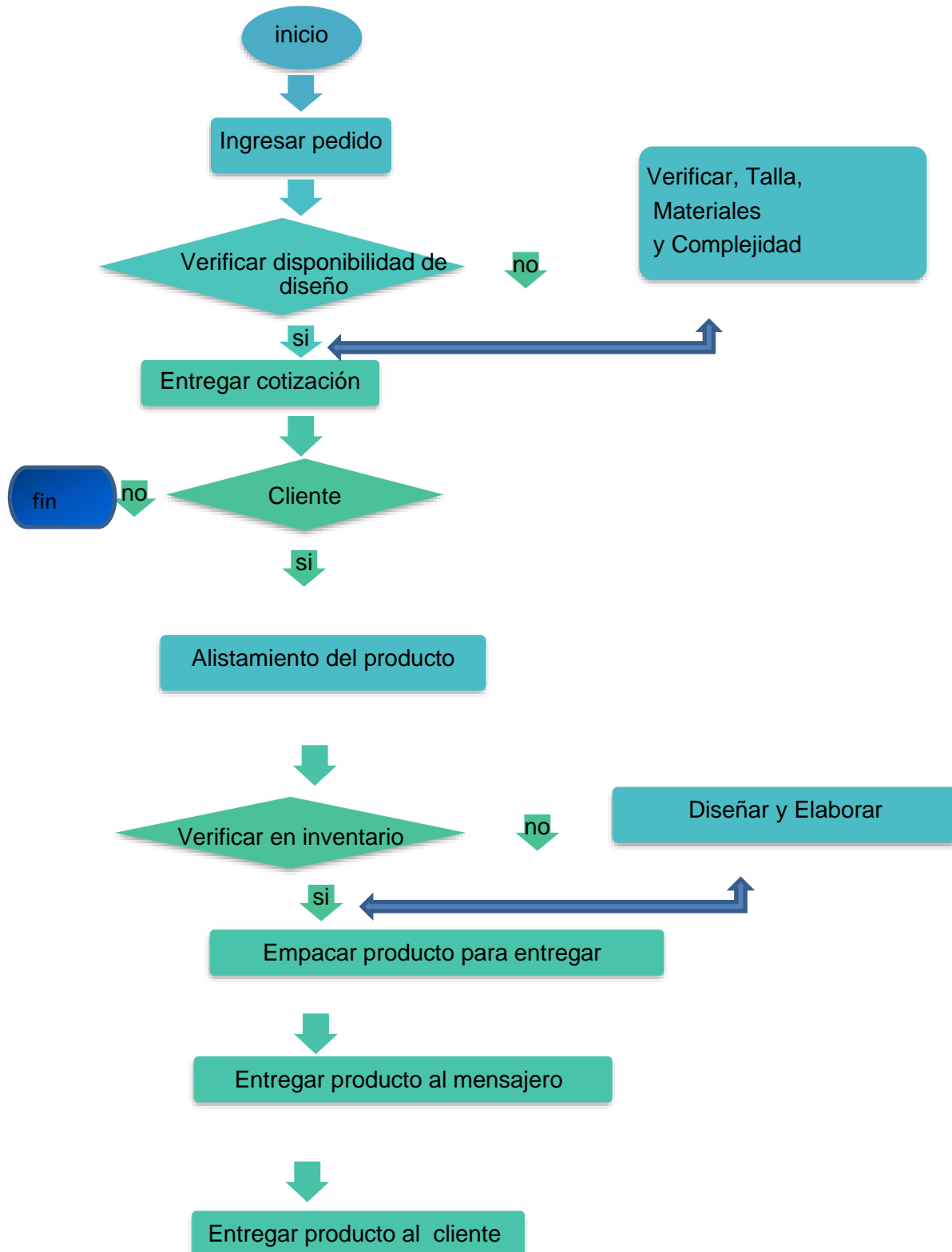
Tan pronto se tienen estos datos, se le informan al Gerente, para que sea aprobada de acuerdo a disponibilidad.

Así de manera inmediata se entrega la cotización al cliente.

Se verifica disponibilidad del disfraz  
Y se pasa la orden de producción al área de producción de ser necesario.

#### 4. FLUJOGRAMA

A continuación se presenta el flujo grama del proceso:



## 5. RESPONSABLE

Vendedor: es el responsable de que el proceso se lleve conforme.

Gerente: aprobar la solicitud.

## 6. REGISTROS

- Cotización / Orden de producción

|                            |            |                        |                    |         |           |
|----------------------------|------------|------------------------|--------------------|---------|-----------|
| <b>"AGATA'S DISFRACES"</b> |            | <b>ORDEN DE PEDIDO</b> |                    | Código  | FCV - 002 |
| Fecha Exp                  | 12/06/2019 | PROCESO                | Cotización y venta | Versión | 0         |
|                            |            |                        |                    | Pág     | 1 de 1    |

| <b>ORDEN DE PEDIDO</b>           |                 |                         |                 |              |
|----------------------------------|-----------------|-------------------------|-----------------|--------------|
| <b>FECHA</b>                     |                 | <b>ORDEN #</b>          |                 |              |
| <b>CLIENTE</b>                   |                 | <b>TIPO DE SERVICIO</b> | VENTA           | ALQUILER     |
| <b>DIRECCION</b>                 |                 | <b>TIPO DE PRODUCTO</b> | DE LINEA        | EXCLUSIVO    |
| <b>TELEFONO</b>                  |                 | <b>GENERO</b>           | F               | M            |
| <b>REFERENCIA</b>                | <b>PRODUCTO</b> | <b>TALLA</b>            | <b>CANTIDAD</b> | <b>VALOR</b> |
|                                  |                 |                         |                 |              |
|                                  |                 |                         |                 |              |
| <b>FECHA ESTIMADA DE ENTREGA</b> |                 |                         |                 |              |
|                                  |                 |                         |                 |              |

- 

## 7. REFERENCIAS

No aplica

## 8. HISTÓRICO DE REVISIONES

|                        |
|------------------------|
| Motivo de la revisión: |
| Items modificados:     |

| <b>ELABORÓ</b> | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b> |
|----------------|---------------|---------------|
|                |               |               |
|                |               |               |

## ANEXO K. Producto no conforme

### 1. OBJETIVO

Establecer las directrices para identificar y controlar las fallas en el proceso productivo, para prevenir la entrega de productos no conformes, así como también las responsabilidades relacionadas con su tratamiento y/o corrección.

### 2. RESPONSABILIDADES/AUTORIDAD

#### *Vendedor*

- Detecta, identifica y documenta procesos/productos no conformes
- Comunica al Técnico de control de Calidad de los procesos/productos no conformes
- Ejecuta las actividades de corrección inmediata

#### *operario*

- Evalúa y plantea correcciones inmediatas para el proceso/producto no conforme
- Libera producto después de los procesos de reproceso o reparación
- Da disposición de reciclaje / destrucción cuando aplique
- Brinda soporte en procesos de acciones correctivas y preventivas cuando aplique

#### *Responsable del Proceso:*

- Evalúa y aprueba las correcciones inmediatas para el proceso/producto no conforme
- Da inicio al procedimiento de acciones correctivas y preventivas cuando aplique

#### *Gerente*

- Brinda soporte en procesos de acciones correctivas y preventivas cuando aplique

### 3. DEFINICIONES

**Producto:** Resultado de un proceso

**Producto No conforme:** Producto que no cumple uno o varios requisitos

**Defecto:** Incumplimiento de un requisito asociado a un uso previsto o especificado

**Acción correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

**Corrección inmediata:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada

**Reproceso:** Acción tomada sobre un producto no conforme para que cumpla con los requisitos.

**Reparación:** Acción tomada sobre un producto no conforme para convertirlo en aceptable para su utilización prevista.

**Desecho:** Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.  
EJEMPLOS Reciclaje, destrucción.

**Liberación:** Autorización para proseguir con la siguiente etapa de un proceso.

### 4. MÉTODO

| No. | DESCRIPCIÓN | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTOS |
|-----|-------------|----------------|------------|
|-----|-------------|----------------|------------|

|   |  |                         | <b>REGISTROS</b> |
|---|--|-------------------------|------------------|
| 1 | Identificar el producto/proceso no conforme (PNC) y detallar el defecto/desviación en el Registro de PNC   | Vendedor                | Registro de PNC  |
| 2 | Notificar al técnico de control de Calidad   | Vendedor                | Registro de PNC  |
| 3 | Evaluar la información del PNC y determinar la acción pertinente para la corrección inmediata, las cuales pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reproceso</li> <li>• Reparación</li> <li>• Liberación</li> <li>• Desecho/rechazo</li> </ul> | Operario                | Registro de PNC  |
| 4 | Comunicar las acciones de corrección inmediata al responsable del proceso y al colaborador.  | operario                | Registro de PNC  |
| 5 | Ejecutar acciones de corrección inmediata  | Vendedor                | Registro de PNC  |
| 6 | Determinar el impacto del PNC, implementar acciones de acuerdo al procedimiento de correctivas/preventivas si aplica.  | Responsable del proceso | Registro de PNC  |
| 7 | Evaluar el PNC después de la corrección inmediata y dar disposición final del producto: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Liberación</li> <li>• Desecho/rechazo</li> </ul>  | Operario                | Registro de PNC  |
| 8 | Si la disposición final es el desecho/rechazo, enviar el producto al proceso de reciclaje/destrucción y documentar el evento   | Vendedor                | Registro de PNC  |

## 5. REGISTROS

Registro de PNC

## 6. REFERENCIAS

INTERNAS

- PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

## 7. ANEXOS

Anexo 1. Registro de PNC

|   |  |
|---|--|
| <b>PRODUCTO/PROCESO NO CONFORME</b>     |  |
| FECHA                                   |  |
| PROCESO                                 |  |
| COLABORADOR                             |  |
| PRODUCTO NO CONFORME (marque con una x) |  |
| PROCESO NO CONFORME (marque con una x)  |  |
| <b>DESCRIPCIÓN</b>                      |  |

|  |                                    |
|--|------------------------------------|
|  |                                    |
| TIPO DE PRODUCTO AFECTADO                              |                                    |
| CANTIDAD   |                                    |
| <b>CORRECCIÓN INMEDIATA</b>                            |                                    |
| REPROCESO (marque con una x)                           | REPARACIÓN (marque con una x)      |
| LIBERACIÓN (marque con una x)                          | DESECHO/RECHAZO (marque con una x) |
| DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA CORRECCIÓN Y JUSTIFICACIÓN |                                    |
|  |                                    |
| FIRMA TÉCNICO DE CONTROL DE CALIDAD                    |                                    |
| FIRMA APROBACIÓN RESPONSABLE DE PROCESO                |                                    |
| <b>EVALUACIÓN DE LA CORRECCIÓN INMEDIATA</b>           |                                    |
| PRODUCTO LIBERADO (marque con una x)                   |                                    |
| PRODUCTO REICLADO (marque con una x)                   |                                    |
| PRODUCTO DESTRUIDO (marque con una x)                  |                                    |
| FIRMA TÉCNICO DE CONTROL DE CALIDAD                    |                                    |
| <b>ACCIONES CORRECTIVAS / PREVENTIVAS</b>              |                                    |
| REQUIERE ACCIONES CORRECTIVAS? (marque con una x)      |                                    |
| REQUIERE ACCIONES PREVENTIVAS? (marque con una x)      |                                    |
| FIRMA APROBACIÓN RESPONSABLE DE PROCESO                |                                    |

### 8. HISTÓRICO DE REVISIONES

|                        |
|------------------------|
| Motivo de la revisión: |
|------------------------|

|                    |
|--------------------|
| Ítems modificados: |
|--------------------|

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---------|--------|--------|
|         |        |        |
|         |        |        |

## ANEXO L. Auditoria Interna

|                        |                                       |           |            |
|------------------------|---------------------------------------|-----------|------------|
| "AGATA'S<br>DISFRACES" | AUDITORIAS                            | Código    | FDE-003    |
|                        | PROCESO: Direccionamiento Estratégico | Versión   | 0          |
|                        |                                       | Pág       | 1 de 1     |
|                        |                                       | Fecha Exp | 02/11/2019 |

### 1. OBJETIVO

Definir los pasos a seguir para la planeación, programación y ejecución de las auditorías internas del Sistema de Gestión de Calidad de AGATA'S DISFRACES

### 2. RESPONSABILIDADES/AUTORIDAD

#### *Gerente*

- Seleccionar y proporcionar formación para la calificación de los auditores internos o contratar a un auditor externo.
- Planear y asegurar la ejecución de la auditoría interna.
- Revisar los informes de auditoría y el desempeño de los auditores.
- Asegurar que los resultados son registrados y enviados a los responsables de las áreas involucradas con el fin de definir e implementar las acciones correctivas / preventivas necesarias.
- Consolidar la información para presentar los datos y las tendencias en la Revisión por la Dirección.
- Revisar el alcance de las auditorías internas y dar su visto bueno.
- Autorizar el programa de auditoría interna.

#### *Auditor*

- Ejecutar la auditoría interna.
- Preparar el plan de auditoría, documentos de trabajo, definir los auditados.
- Informar a los individuos auditados sobre los objetivos y el alcance de la auditoría.
- Revisar toda la documentación aplicable durante la ejecución de auditorías.

- Comunicar las observaciones a los individuos auditados tan pronto como sea posible después de que se encontraron.
- Documentar y presentar de forma clara y coherente el informe de auditoría a las persona auditadas.

#### Auditado

- Hacer seguimiento a los planes de acción resultantes de la auditoría.
- Definir y documentar el plan de acción para las observaciones y/o oportunidades de mejora.

**Nota importante:** Los Planes de acción derivados de No conformidades encontradas durante las auditorías internas deberán ser tratadas según lo descrito en el procedimiento de Acciones Correctivas y Preventivas CAPA.

### 3. DEFINICIONES

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado, para obtener registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información relevante, y evaluarlas de manera objetiva para determinar el grado en que se cumplen los requisitos especificados.

**Programa de Auditoría:** Actividades necesarias para la planificación, organización, realización y presentación de informes de las auditorías.

**Criterios de auditoría:** Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos contra los que se evalúa en una auditoría.

**Evidencia de Auditoría:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que sea relevante para los criterios de auditoría (verificables).

Nota 1: La evidencia de auditoría puede ser cualitativa y / o cuantitativa y se utiliza para justificar las No conformidades de auditoría.

**Hallazgo de Auditoría:** Los resultados de la evaluación de la evidencia de auditoría recopilada, contra los requisitos de auditoría y su alcance.

Nota2: Los hallazgos de auditoría pueden indicar tanto conformidad o no conformidad según los criterios de auditoría u oportunidades de mejora.

**Objetivo de Auditoría:** Razón por la que se está realizando una auditoría; es decir, rutinaria, por causa justificada, o de otro tipo.

**Plan de Auditoría:** Descripción de las actividades y preparación para una auditoría.

**Alcance de la Auditoría:** Extensión y límites de una auditoría. El alcance de la auditoría incluye generalmente una descripción de las ubicaciones físicas, procesos, actividades, así como el período de tiempo cubierto.

Nota 3: el alcance de una auditoría puede aumentar basado en el registro de auditoría.

**Auditor:** Persona con calificaciones y competencias pertinentes para llevar a cabo auditorías.

**Hallazgo:** Incumplimiento de un requisito. Identificación de una “brecha” entre lo que es y lo que debería ser.

### 4. MÉTODO

| No.   | DESCRIPCIÓN                               | RESPONSABLE(S) | DOCUMENTOS<br>REGISTROS |
|---|---|----------------|-------------------------|
| Elaboración del cronograma de Auditoría Interna |   |                |                         |
| 1   | Elaborar durante el primer mes del año en | Gerente        | Cronograma de Auditoría |

|  |  |                                   |  |
|--|--|-----------------------------------|--|
|  | curso, el cronograma de auditoría interna, el cronograma debe definir como mínimo los procesos a auditar, asignar los auditores y el tiempo estimado.  |                                   | interna  |
| 2  | Revisar el cronograma de auditoría interna y aprobar.  | Gerente                           | Cronograma de Auditoría interna aprobado           |
| 3  | Si el cronograma no es aprobado, rediseñar el cronograma con las observaciones indicadas y volver al paso 2.   | Gerente                           | Cronograma de Auditoría interna                    |
| 4  | Divulgar el cronograma aprobado a los responsables de los procesos auditados.  | Gerente                           | Correo electrónico                                 |
| <b>Ejecución de la auditoría Interna</b> |  |                                   |  |
| 1  | Enviar mensaje recordatorio antes de la ejecución de la auditoría interna a los responsables de los procesos a auditar.  | Gerente                           | Correo electrónico                                 |
| 2  | Acusar recibido del recordatorio, indicando el nombre de los auditados y cualquier novedad que pudiera impactar el desarrollo de la auditoría.   | Responsable de proceso            | Correo electrónico                                 |
| 3  | Preparar la documentación y registros necesarios.  | Responsable de proceso / auditado | Evidencias de ejecución de actividades             |
| 4  | El día de la auditoría, el realizar reunión de apertura con todo el personal involucrado, para explicar la metodología, el contenido de la agenda y cualquier otra información relevante.                    | Auditor                           | Agenda de Auditoría                                |
| 5  | Ejecutar la auditoría: incluyendo recorrido por las instalaciones, entrevistas, observación de prácticas y revisión de registros.  | Auditor                           | Anotaciones del auditor                            |
| 6  | Responder y presentar la evidencia necesaria de acuerdo a los requerimientos del auditor.  | Auditado                          | Evidencias de ejecución de actividades             |
| 7  | Concluir la auditoría: realizar reunión de cierre, agradecer la disponibilidad, suministrar un breve resumen de los hallazgos y suministrar fecha de entrega del reporte de auditoría.                       | Auditor                           | Acta de cierre de auditoría                        |
| 8  | Redactar el reporte de auditoría.  | Auditor                           | Reporte de Auditoría                               |
| 9  | Revisar el reporte de auditoría y hacer modificaciones de forma: ortografía y redacción.   | Asistente de Gestión de Calidad   | Reporte de Auditoría modificado                    |
| 10                                       | Si el reporte de auditoría requiere modificaciones sustanciales, ya sea porque los hallazgos no son consistentes o no se entiende la idea principal, devolver el reporte para corrección y volver al paso 8. | Asistente de Gestión de Calidad   | Reporte de Auditoría modificado                    |
| 11                                       | Distribuir el reporte de auditoría a los responsables del proceso respectivo.  | Asistente de Gestión de Calidad   | Reporte de Auditoría firmado                       |
| 12                                       | Comenzar con el proceso de Acciones Correctivas y Preventivas CAPA según procedimiento.  | Responsable de proceso            | Formato de acciones correctivas y preventivas CAPA |

## 5. REGISTROS

- Cronograma
- Plan de auditoria
- Acta de cierre
- Reporte de Auditoría

## 6. REFERENCIAS

INTERNAS:

PROCEDIMIENTO DE ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS

EXTERNAS:

ISO 19011

Anexo 1. Modelo de cronograma de auditoría interna

| <b>CRONOGRAMA DE AUDITORIA INTERNA</b> |                |  |
|--|----------------|--|
| <b>PROCESO AUDITADO</b>                | <b>AUDITOR</b> | <b>FECHA DE AUDITORIA<br/>(dd/mm/aaaa)</b> |
|  |                |  |
|  |                |  |
|  |                |  |
|  |                |  |
|  |                |  |
|  |                |  |
|  |                |  |
| <b>ELABORADO POR</b>                   |                |  |
| Nombre:                                | Firma:         | Fecha:                                     |
| <b>APROBADO POR</b>                    |                |  |
| Nombre:                                | Firma:         | Fecha:                                     |

Anexo 2. Plan de Auditoría

| <b>AGENDA DE AUDITORÍA</b>  |                |                 |
|-----------------------------|----------------|-----------------|
| <b>Periodo de Auditoría</b> |                |                 |
| <b>Auditor</b>              |                |                 |
| <b>Propósito</b>            |                |                 |
| <b>Alcance</b>              |                |                 |
| <b>DIA 1 (dd/mm/aaaa)</b>   |                |                 |
| <b>Hora</b>                 | <b>Proceso</b> | <b>Auditado</b> |
|                             |                |                 |
|                             |                |                 |
| <b>DIA 2 (dd/mm/aaaa)</b>   |                |                 |
| <b>Hora</b>                 | <b>Proceso</b> | <b>Auditado</b> |
|                             |                |                 |
|                             |                |                 |

Anexo 3. Acta de Cierre de auditoría

| ACTA DE CIERRE DE AUDITORÍA                                     |                   |                        |
|---|-------------------|------------------------|
| <b>FECHA</b>  |                   |                        |
| <b>AUDITOR</b>  |                   |                        |
| <b>DESCRIBA UN BREVE RESUMEN DEL DESARROLLO DE LA AUDITORIA</b> |                   |                        |
| ASISTENTES  |                   |                        |
| <b>NOMBRE</b>   | <b>AREA/CARGO</b> | <b>FIRMA DE CIERRE</b> |
|   |                   |                        |
|   |                   |                        |

Anexo 4. Modelo de Reporte de Auditoría

| REPORTE DE AUDITORÍA      |                                  |
|---------------------------|----------------------------------|
| <b>FECHA DE AUDITORIA</b> |                                  |
| <b>AUDITOR</b>            |                                  |
| <b>PROPÓSITO</b>          |                                  |
| <b>ALCANCE</b>            |                                  |
| OBSERVACIONES ENCONTRADAS |                                  |
| <b>1</b>                  |                                  |
| <b>2</b>                  |                                  |
| <b>3</b>                  |                                  |
| <b>4</b>                  |                                  |
| <b>FIRMA AUDITOR</b>      | <b>FIRMA RESP. ASEGURAMIENTO</b> |

**8. HISTÓRICO DE REVISIONES**

| Motivo de la revisión: |               |               |
|------------------------|---------------|---------------|
| Items modificados:     |               |               |
|                        |               |               |
| <b>ELABORÓ</b>         | <b>REVISÓ</b> | <b>APROBÓ</b> |
|                        |               |               |
|                        |               |               |

**ANEXO M.** Acta de socialización a la Dirección

## ACTA DE SOCIALIZACIÓN GERENCIA

Fecha: 21 de Julio de 2019

Hora: 2 pm

Tema: Exposición avances de propuesta de direccionamiento y estructuración del sistema de gestión de calidad, bajo los lineamientos de la norma ISO 9001: 2015 para Disfraces Agata's

### Participantes

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| Hernando Díaz Giraldo | Gerente    |
| Alexandra Cadena      | Estudiante |
| Daniel Moque Reyes    | Estudiante |
| Sandra Milena Pérez   | Estudiante |

### Conclusiones

- Se observa compromiso de la gerencia en el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua.
- Con la Planificación y estructuración del sistema de gestión de calidad bajo la Norma NTC-ISO 9001:2015, la empresa busca disminuir los sobrecostos y aumentar las utilidades
- La propuesta está orientada a todos los procesos (estratégicos, misionales y de apoyo) de la empresa , así mismo la elaboración de los correspondientes procedimientos y su listado maestro, los cuales son gestionados para garantizar la mejora continua en la prestación de sus servicios, producción y comercialización de productos.

Firmas,



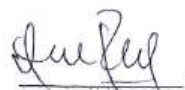
Hernando Díaz Giraldo



Alexandra Cadena



Daniel Moque Reyes




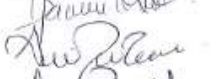


Sandra Pérez Díaz

## ACTA DE VISITA AGATA'S DISFRACES

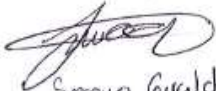
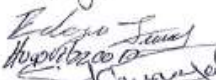
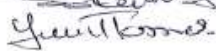
Ciudad y fecha: Bogotá D.C., 10 De julio de 2019

Temas: Concientización a la gerencia, capacitación colaboradores propuesta de  
Direccionamiento y estructuración del sistema de gestión de calidad bajo los  
lineamientos de la norma ISO 9001: 2015

Asistentes:

| Nombre                | Cargo / ocupación                  | Firma  |
|-----------------------|------------------------------------|--|
| Hernando Díaz Giraldo | Gerente Agata's Disfraces          |  |
| Daniel Alberto Moque  | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |  |
| Alexandra Cadena      | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |  |
| Sandra Milena Pérez   | Estudiante convenio USTA - ICONTEC |  |

Colaboradores

| Nombre               | Cargo        | Firma   |
|----------------------|--------------|---|
| 1. Erzon Beluca      | mensajero    | Erzon G.R.  |
| 2. Fabian Gomez      | G. diseñador |   |
| 3. Sergio Giraldo F. | operario     | Sergio Giraldo  |
| 4. EDSON JIMENEZ     | OPERARIO     |   |
| 5. Hugo Ulrico Diaz  | Operario     |  |
| 6. Sal Canajal.      | Vendedora    | Sal Canajal   |
| 7. Yanile Torres     | VENDEDORA    | Yanile Torres   |

### Conclusiones

- La Gerencia está comprometida con el proyecto para la mejora continua de la empresa.
- La Gerencia conoce su necesidad ante la implementación de un sistema de gestión de Calidad.
- Es de vital importancia la concientización de todos los colaboradores en la aplicación de la propuesta realizada.
- La capacitación y desarrollo de competencias es importante para el cumplimiento de los objetivos propuestos.